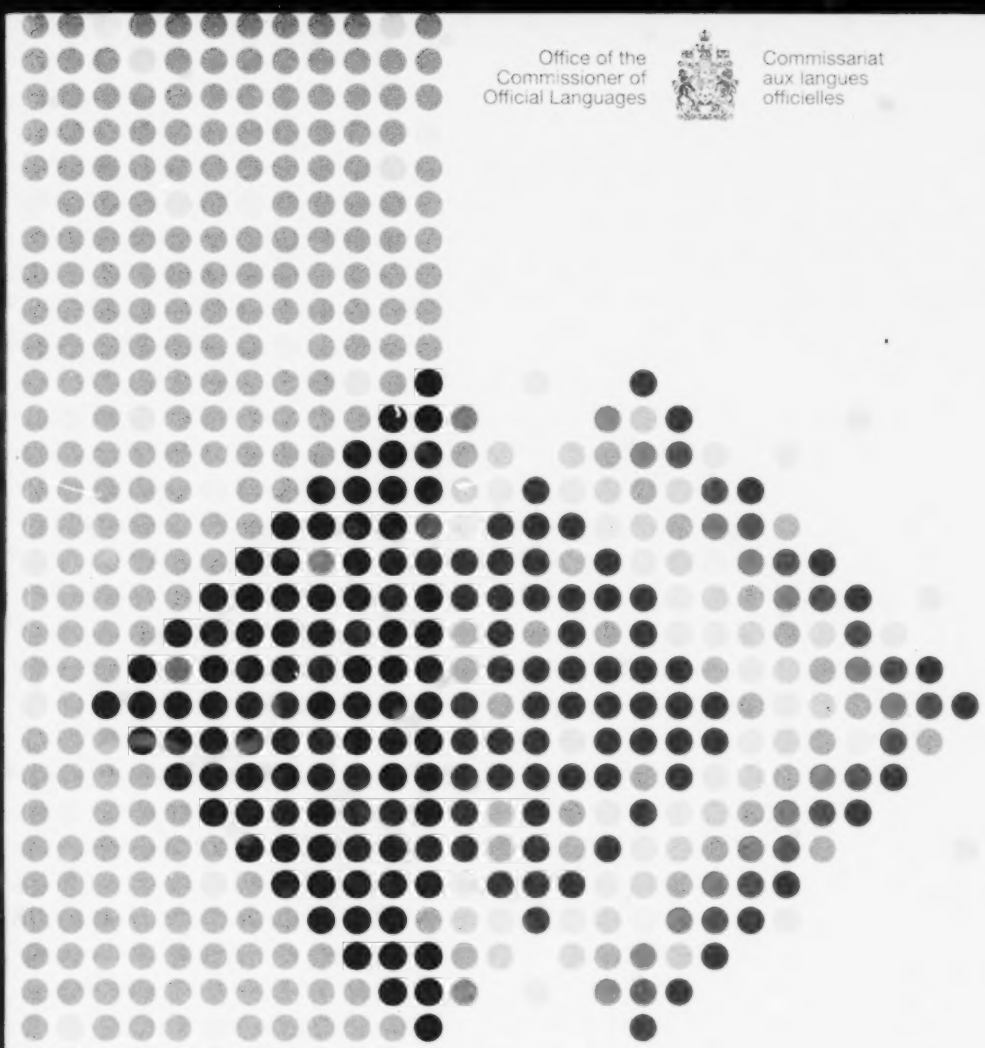
Office of the Commissioner of Official Languages

Commissariat aux langues officielles



Annual Report **2002-2003**

The**texture**of**Canada**

A fabric is woven of many threads. Those of us who speak **English** and those of us who speak **French,** ourselves made up of many different elements, have joined together to weave a social fabric called **Canada**.

To order a pin, contact our distribution centre at (613) 996-6368 or toll free at 1 877 996-6368.

www.ocol-clo.gc.ca

Illustrations by Michel Lavigne

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2003

Cat. No.: SF1-2003
ISBN : 0-662-67514-2

Printed on recycled paper

104-00487/

THE **TEXTURE** OF **CANADA**

A fabric is woven of many threads. Those of us who speak English and those of us who speak French—ourselves made up of many different elements—have joined together to weave a social fabric called Canada. The golden fabric at the centre of the pin symbolizes the meeting place of our two linguistic communities and the richness of the dialogue between them.

Wearers of the emblem of the Office of the Commissioner of Official Languages are signifying their commitment to fostering harmonious human relations between the English-speaking and French-speaking components of Canada's social fabric.

THE **SPEAKER** OF THE **SENATE**
OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 66 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirty-second Annual Report of the Commissioner of Official Languages covering the period between April 1st 2002, and March 31st 2003.

Yours respectfully,

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

October 2003

THE **SPEAKER** OF THE
HOUSE OF **COMMONS**
OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 66 of the *Official Langages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirty-second Annual Report of the Commissioner of Official Languages covering the period between April 1st 2002, and March 31st 2003.

Yours respectfully,

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

October 2003

TABLE OF **CONTENTS**

SUMMARY 3

CHAPTER ONE

Duality and Diversity - Understanding the Past and Building the Future:
A Photo Album of Our Languages and Cultures 7

A century of censuses: From black-and-white to colour photographs 7

The new millennium: The 2001 census 9

A linguistic portrait of Canada 9

Official languages spoken at home and at work—Coexistence across contexts 11

Multiple languages and identities within the same individual—A growing trend 13

Understanding changes and building the future 14

A dynamic vision of duality and diversity 16

Gateway to the world 17

Conclusion 18

CHAPTER TWO

Political leadership 21

A. Progress on implementing the recommendations of the *2001-2002 Annual Report* 21

B. The federal government's new *Action Plan for Official Languages*—The next stage 24

Mobilizing government leadership 24

Overview of the plan 25

Evaluation of the plan 27

Implementing the plan—The need for effective intergovernmental cooperation 28

C. Parliamentary committees—Keep that music coming! 30

The Commissioner's presentaions 30

The new Act to Promote Physical Activity and Sport—*A better linguistic performance* 30

Equal access to legislative instruments in English and French 32

Official languages committees—Well-tuned violins! 32

D. Modernization of human resources management—Towards an exemplary Public Service? 34

Conclusion 36

CHAPTER THREE

Leadership in the federal administration 39

A. The senior Public Service: The example can only come from above .. 39

Clerk of the Privy Council *39*

Committee of Deputy Ministers Responsible for Official Languages .. *40*

Federal councils in the regions *41*

Conclusion *42*

B. Response to the Commissioner's recommendations: Taking a long time to hit the right note 42

Follow-up Studies: Uneven Performance 42

Study of the senior Public Service: Encouraging progress *42*

A change in culture is emerging...but much too slowly *44*

French on-line: The first action plan *47*

The Canadian sports system: Sport Canada's disappointing performance *49*

Access to justice in both official languages: Lengthy deliberations *50*

The Contraventions Act*: End of a saga* *52*

Investigation Follow-ups: A Few Wrong Notes 53

The Job Bank: A translation system that still doesn't work! *53*

The RCMP finally commits to raising the language requirements of constable positions in the Moncton region *55*

The Canadian Coast Guard College: No wind in its sails *56*

Restructuring of the Shippagan office of the Canadian Food Inspection Agency *58*

Economic development for the benefit of Franco-Ontarians *59*

Conclusion 61

THE ROLE OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Acting to bring about change: Information on interventions by the Office of the Commissioner 63

ANALYSIS OF COMPLAINTS 67

CHAPTER FOUR

Services to the public 77

Innovative ways of reaching the public 77

A promising concept: Single window networks 78

Internet services of equivalent quality in English and French 79

Communications 80

The Broadcasting Act*: More fully reflecting Canada's linguistic duality* 80

The new CPAC licence: Better service in French 81

Broadcasting House of Commons debates in both official languages: Still before the courts 83

Bilingual government advertising: Greater self-discipline 84

Rain or shine, in English as in French 86

Training 87

The military adjusts its sights 87

Transportation 87

Air Canada's action plan on official languages: Ready for takeoff? 87

Now boarding: Official languages in airports 89

Conclusion 90

CHAPTER FIVE

An intercultural workplace: two languages in synergy 93

The two languages in use: The road ahead 93

Raising awareness: A successful symposium on language of work 94

Round table on language of work: Senior public servants take action 95

Commissioner's expectations: From assessment to action 96

Making more room for French at the Command and Staff College in Kingston 97

A recurring problem: Public Works and Government Services Canada must review its administrative practices 98

Canada Economic Development for Quebec Regions enhances the use of English 99

Equitable Participation by Both Linguistic Groups 99

Progress report 99

Anglophone representation in Quebec 100

A less turbulent hiring policy at Nav Canada 100

Conclusion 102

CHAPTER SIX
Promoting Linguistic Duality 105
Supporting the Development of Linguistic Minorities 105
Education: A comprehensive development plan is needed *105*
Nunavut: Education bill on ice *107*
Better funding for Ontario's French-language school boards *108*
Access to health care in one's own language throughout life *109*
Save our Sanctuaries! *113*
Promoting Linguistic Duality Nationally 114
Bilingualism in the National Capital: What is the province waiting for? *115*
Immigration: Supporting growth in Francophone communities *116*
Becoming a Canadian citizen in both official languages! *119*
Enlightened leadership in New Brunswick *120*
The City of Moncton, first winner of the Montfort of the Year *122*
The Official Languages Act*: An international model* *123*
Conclusion 124

CONCLUSION 127

APPENDICES 131
Appendix A – Commissioner's Recommendations 131
Appendix B – Showcase of Success Stories 134

INDEX 143

Summary

Summary

Since the beginning of her mandate, the Commissioner of Official Languages has repeatedly drawn attention to the erosion of public commitment to official languages. Inaction, indifference and lack of leadership were placing historical gains at risk. After several years with few significant accomplishments, the federal government is beginning to turn things around. In the *2002-2003 Annual Report*, the Commissioner points to concrete action, notable progress and the beginning of a change in culture.

One of the most welcome initiatives, and the high point of the year, is without a doubt the *Action Plan for Official Languages*. The investment of funds and the establishment of clear objectives make this plan one of the greatest expressions of leadership on official languages in the past decade. This plan will create new synergy throughout the federal government and Canadian society. Full implementation of this plan, like the implementation of the *Official Languages Act*, nevertheless requires a sustained effort by the federal administration. With a roadmap in hand, administrators will now have to take up the challenge of transforming the objectives into tangible results.

The experience of recent years nevertheless points to the reluctance of some institutions subject to the Act to meet their linguistic obligations. This year was no exception. In spite of all the good will and success stories, it is unfortunate that certain federal institutions prefer to wait for the imposition of strict disciplinary measures. Instead of taking decisive action of their own accord to promote the equality of both official languages, some public servants or leaders remain uncooperative. Some do not recognize obvious shortcomings and others leave their plans on the shelf or do not meet deadlines. Such procrastination is the reason why the Commissioner needs to spend considerable effort year after year to keep official languages on the list of government priorities. There will always be room for improvement in the complex workings of government. Without political and administrative leadership to support them, all plans and strategies to revitalize the Official Languages Program will, sooner or later, run out of steam.

Our official languages represent a fundamental value for Canadian society. Citizens in both majority and minority communities are called on to participate actively in linguistic duality. The action plan and other recent initiatives provide new opportunities to get involved and take more responsibility. While this is a collective undertaking, each and every one of us must contribute to it in our own way. Personal effort often has a broader ripple effect throughout society, and so we encourage those who, through their exemplary actions, work toward strengthening both of our official languages.

chapter **one**

Duality and **diversity**

Understanding the Past and Building the Future: A Photo Album of Our Languages and Cultures

chapter**one**

DUALITY AND **DIVERSITY**
Understanding the Past and Building the Future: A Photo Album of Our Languages and Cultures

The first census of the new millennium provides us with an opportunity to pause and reflect upon the development and future of Canadian society. Over the last century, population censuses have depicted the composition of Canadian society at specific times in our country's history. Just as in a series of family photographs, they have presented us with both traditional and new faces. Some of the pictures maintained a familiar look; others, however, began to have a new and unaccustomed feel. Our society was coming of age. It diversified while remaining solidly attached to its two official languages. Looking back at these changes as we enter a new century allows us to take stock. With our photo album before us, let us consider the future of Canadian society with regard to both duality and diversity.

A century of **censuses**: From **black-and-white** to **colour** photographs

1901 Census

2001 Census

1901

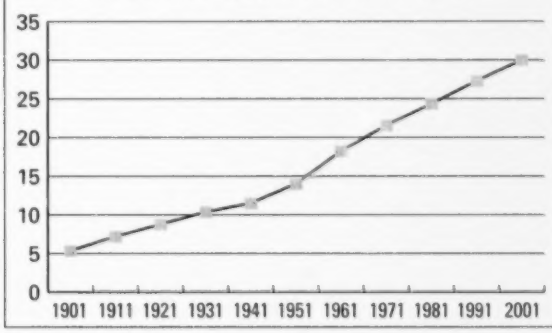
What might our family photograph have looked like in 1901? It would probably have been in black and white. Many of the shades within Canadian society were only beginning to emerge. The most obvious feature of Canada's society at the beginning of the last century was the ethnic origin of its inhabitants.

- Nearly 88% of the 5.37 million Canadians were of British or French origin.
- The mother tongue of the vast majority of Canadians at that time was either English or French.
- Nearly 128,000 people, or 2% of the population, stated that they were Aboriginal.[1]

Toward the 1960s

Table 1

Canadian Population
From 1901 to 2001 (in millions)



During the first half of the century, another trend became superimposed on Canada's duality: ethnic diversity. The settlement of the Canadian West and the aftermath of two world wars resulted in increased immigration to Canada (see Table 1). Consequently, the Canadian population grew and became more ethnically and culturally diversified. Between 1901 and 1961, the percentage of Canadians who were not of British or French origin grew steadily and eventually reached one quarter of Canada's total population—a trend which continued right up until the end of the century.[2]

With the make-up of our society becoming more complex, the census had to try to capture the diversity of languages and cultures in Canada. Hence, concepts such as *language spoken at home, knowledge of official languages* and *language used at work* were introduced. The censuses taken in the latter half of the century were an ever more accurate reflection of Canada's population. These newer family photographs, now taken in colour, reveal profound transformations within the population.

---

1 Statistics Canada, 2003, *Aboriginal peoples of Canada: A demographic profile*, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue no. 96F0030XIF2001007.
See http://www12.statcan.ca/english/census01/Products/Analytic/companion/abor/charts/abancestry.cfm.

2 Since 1996, citizens have been able to state that their ethnic origin is Canadian. The 2001 census revealed that Canadians are from more than 200 ethnic origins. Statistics Canada, 2003, *Canada's Ethnocultural Portrait: The Changing Mosaic*, 2001 Census, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue No. 96F0030XIF2001008, p. 13.

The **new** millennium: The 2001 **census**

The results of the 2001 census clearly show that linguistic duality is a fundamental characteristic of our population. Even though the proportion of English and French mother-tongue speakers in the entire population is falling, the absolute number of individuals having English or French as a mother tongue[3] continues to increase. Individual bilingualism is on the rise. The population count of official language communities is stabilizing in most regions and new data on the languages spoken at home and at work reveal that, in the country as a whole, French is used by considerably more people than many would have anticipated.

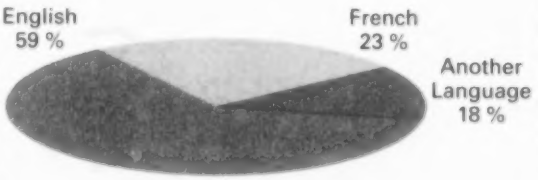
The 2001 census also indicates that Canada is becoming more cosmopolitan and multilingual. A closer coexistence of different languages and a greater number of ties between communities are now distinct features of Canadian diversity. This new reality can only cause us to broaden our vision of linguistic duality by making it more inclusive. Duality and diversity are far from being contradictory. In fact, it is the very dualist tradition at the root of our society which has made us particularly open to diversity. In turn, it is now Canada's diversity that can and should contribute to our linguistic duality.

A **linguistic** portrait of **Canada**

In 2001, Canada counted approximately 17.5 million people whose mother tongue was English, 6.8 million people whose mother tongue was French and over 5.3 million Allophones[4] (see Table 2). The number of Allophones is growing much faster than either Anglophones or Francophones.[5] Among Allophones, Chinese is the most widely spoken language, with over 872,000 people, or 2.9% of the Canadian population.

Table 2

Mother Tongue of Canadians in 2001



However, English and French remain by far the most commonly spoken languages in Canada. Nine out of ten people use English or French predominantly at home and 98% of Canadians know at least one of our official languages. An increasing number of individuals—17.7%—speak both languages (see Table 3). English-French bilingualism is most common in Quebec with a rate of 40.8%; elsewhere in Canada it stands at 10.3%. Bilingualism has increased in all provinces, with the exception of Manitoba and Saskatchewan, but it is disquieting to note that

3 Mother tongue is defined as the first language learned and still understood.

4 An Allophone is a person whose mother tongue is a language other than French or English.

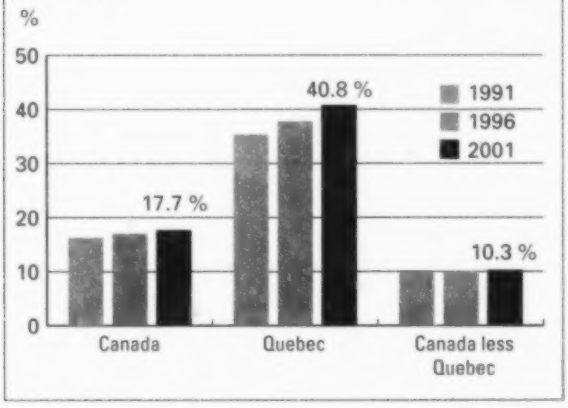
5 This growth rate reached 12.5% between 1996 and 2001.

bilingualism is stagnating among young Anglophones outside Quebec between the ages of 15 and 19 years: 14.7% of them are bilingual, which represents a drop of 1.5% since 1996.

For Quebec, the census confirms an overall 30-year decline in the English mother-tongue population. This trend, which had slowed between 1986 and 1996, was found to have accelerated again in 2001, primarily because of the exodus of Anglophones to other provinces.[6] In Montreal, immigration, which is having a profound impact on the Anglophone community there, partially compensated for the decline in the number of Anglophones.

Table 3

English-French **Bilingualism**, 1991 to 2001



The French mother-tongue population remained relatively stable both in Quebec,[7] where French is the mother tongue of four out of five people, and elsewhere in the country, where Francophones constitute 4.4% of the population[8]. The absolute number of Francophones living in provinces with an Anglophone majority increased.[9] The French mother-tongue population increased in British Columbia, Alberta, Ontario, Nova Scotia and Prince Edward Island. These gains are primarily attributable to the migration of Francophones from Quebec. However, the number of mother-tongue Francophones fell in Manitoba and Saskatchewan.

---

6 The number of persons whose mother tongue is English declined by nearly 30,500 to reach 591,400, compared with a decrease of 4,300 from 1991 to 1996. Approximately 8.3% of the Quebec population gave English as their mother tongue in 2001.

7 The Francophone population of Quebec increased by about 60,600 between 1996 and 2001, which represents less than half the increase recorded between 1991 and 1996.

8 Francophones in a minority context represented 4.5% of the population in Anglophone-majority provinces and territories in 1996.

9 In 2001, more than 980,000 Francophones in Canada lived outside Quebec, an increase of 10,000 individuals since 1996.

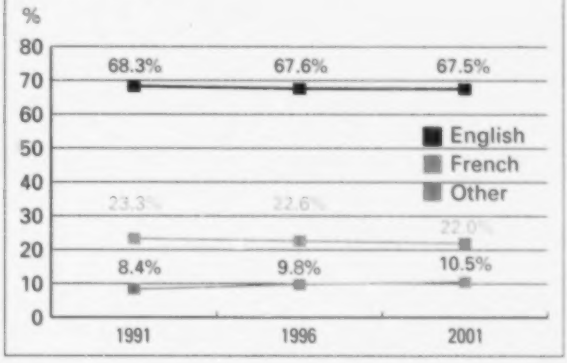
Official **languages spoken** at home and at work— **Coexistence** across **contexts**

The last census provides more complete sociolinguistic information than previous censuses because it affords a more detailed picture of the complexity and contexts associated with the use of language. Following requests from a number of stakeholders, including the Office of the Commissioner of Official Languages, Statistics Canada added new questions to the census in order to identify all the languages that Canadians use at home and at work.[10]

The results highlight certain aspects of language use and confirm what we had already anticipated. Two thirds of Canadians speak English most frequently at home, while nearly one quarter of the population speaks French most often. One in ten individuals speaks a language other than English or French. In Quebec, 83.1% speak French at home. This is a slight increase since 1996.[11] Outside that province, French is the language spoken most often at home by 61.6% of the French mother-tongue population.

Table 4

Language Used Most Frequently at Home from 1991 to 2001 (as a Percentage of the Total Population of Canada)



The data also lead us to make new distinctions and review certain traditional concepts. They reveal, for example, that 40% of Francophones who primarily use English at home still continue to use French regularly. Hidden beneath what might have appeared to be a linguistic transfer we do, in fact, find a type of additive bilingualism in many cases. The census also shows that nearly 82,000 people in Toronto speak French at home, which is almost 44% more than the number of people whose sole mother tongue is French. Hence, for every two mother-tongue Francophones in Toronto, there is one more person who understands and actually uses French, even though French is not that person's first language. Canada's official language groups are not just made up of people who speak the official language as their mother tongue. A number of people do use several languages but still contribute to the French fact.

---

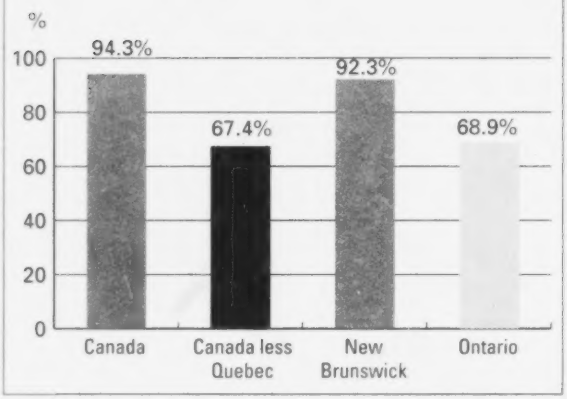
10 Previous censuses had only included questions about mother tongue and the language spoken most frequently at home.

11 Statistics Canada, 2002, *Profile of languages in Canada: English, French and many others*, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue no. 96F0030XIF2001005, p. 31.

New data from Statistics Canada also indicate that 67.4% of Francophones in a minority environment speak French at work (see Table 5).[12] This proportion is highest in New Brunswick (92.3%), followed by Ontario (68.9%). Interestingly, 29% of Francophones who never speak French at home do, in fact, speak it at work. In other words, Francophone communities do not just assert themselves and live in French in the contexts of family and school; the use of their language in their places of work is also very important.

Table 5

Proportion of Francophones Who Used French at Work in 2001



The data on language of work among Anglophones indicate that, outside Quebec, English is clearly favoured. Even though fully 10% of Anglophone workers state that they are bilingual, only 2% of them use French at work.

The statistics on language of work in Quebec have given rise to conflicting interpretations. According to the census data, a smaller proportion of immigrants who arrived in Quebec since 1996 now use French as their primary language of work when compared with those who arrived in the province between 1976 and 1980. Some feel that this indicates an erosion of French, especially since 30% of Francophones also use English at work.[13] Others focus on the fact that, in time, immigrants adopt French as their principal language of work. Finally, 99% of Francophone workers in the province speak French at work, as do three quarters of Allophones and two thirds of Anglophones in Quebec.

12 French is used primarily by 40% of Francohones and regularly by 27%. Statistics Canada, 2003, *Use of English and French at Work*, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue no. 96F0030XIE2001011.

13 Nearly 8% stated that they used English most often, and 22% indicated that they used English regularly. See http://www12.statcan.ca/english/census01/products/analytic/companion/low/provs.cfm.

Multiple languages and **identities** within the same **individual**—A **growing** trend

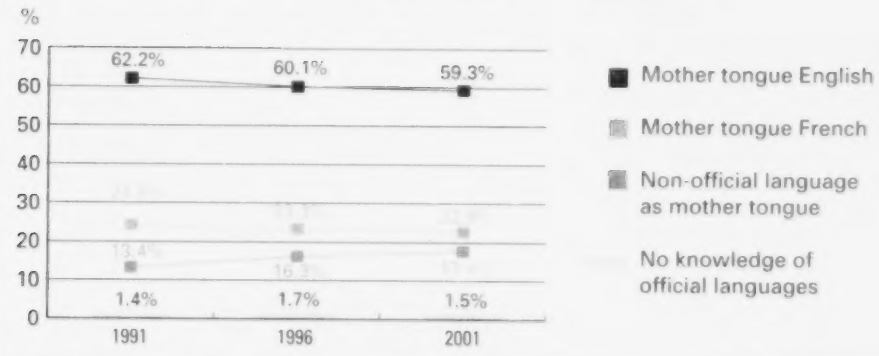
Despite a variety of interpretations of the data from the last census, one trend is clear: an increasing number of citizens speak multiple languages and use them in a diversity of contexts. Those who belong to an official language minority community, for example, may use languages other than their mother tongue at home, at work or elsewhere but this is not tantamount to their abandoning their mother tongue.

The 2001 census clearly shows that a growing proportion of Canadians have a mother tongue other than English or French. As a consequence, we might ask how they participate in Canada's linguistic duality. The vast majority of Canadians—over 98%—can express themselves in one of the official languages (see Table 6). This is a very encouraging indicator as it demonstrates very clearly that our official languages continue to be rallying points for our citizens. Any English or French speaker in Canada—and here we include anyone able to understand and express themselves in these languages regardless of what their mother tongue may be—is an integral and contributing part of our open and dynamic communities.

The identity of Canadians cannot be defined in simple terms. Many have, in fact, a composite identity. For these individuals, it is not a question of being Anglophone OR Francophone OR Allophone. They are all three at once. A Lebanese immigrant who speaks Arabic and French to her children and uses English and French in her professional life belongs to three different linguistic communities. She defies our traditional categories but fully participates in Canada's newly emerging diversity.

Table 6

Mother Tongues and **Percentage** of Canadians Who Have No Knowledge of the **Official Languages**, 1991-2001*



*Data referring to the distribution of the Canadian population according to mother tongue reflect the proportion of single responses to this census question, namely those who indicated only one mother tongue.

Contemporary Canadian society no longer corresponds to the image of the two solitudes complemented by a multitude of ethnic groups living in closed communities. It is no longer necessary to be born Anglophone or Francophone in order to belong to the Francophone or Anglophone communities of Canada. Today, being Anglophone or Francophone—or both—is as much a choice as an accident of birth.

As a new millennium begins, our country's demographic portrait shows a broadening of our linguistic duality as it now includes and embraces cultural diversity. High rates of immigration and a declining birth rate are both changing our linguistic landscape and having an impact on the future of our communities. Against the backdrop of the transformations Canada is facing, and in order to build a vibrant and common future, we ought to reflect upon the meeting of languages and cultures in Canada today.

Understanding **changes** and building the **future**

"Today's Canada is only one chapter in the history of a young country. How will the next chapter be written? And will Canadians write it, or forces beyond our control write it, as our country strides into the global economy and a world made ever smaller by the communications revolution? Unless we have a clear understanding of how Canada came to be, of how the society we enjoy today took shape, we might not be in a position to decide what kind of country we want to leave to our grandchildren."

Satya Das, The Best Country—Why Canada Will Lead the Future, *Edmonton, Sextant, pp. 21–22.*

Censuses, like family photographs, are, in some ways, merely static representations of the population. Taken as a sequence, they begin to describe our evolution, but still do not determine what path the future will take. In light of the trends revealed in the 2001 census and on the basis of the vision Canadians have for their future, it is up to Canadians to decide how they wish to design the road ahead. In all of this, the objective should be to understand the changes that have occurred in the past in order to make informed decisions for a future that is in keeping with our core values.

This new chapter in our history is far from irreconcilable with the diversified family we have become. On the contrary, the collective project yet to be defined should begin with a reflection on who we are and should be based on the Canadian strengths of duality and diversity.

Despite all the changes we have experienced, linguistic duality remains at the heart of the Canadian identity. It is one of the characteristics that best describes us. In addition, official bilingualism continues to be solidly supported by the population. According to an Environics/CRIC poll published in 2002, 82% of Canadians are in favour of bilingualism as a policy.[14] The data reveal that

14 CRIC, 2002, *Portraits of Canada 2001*, The CRIC Papers, no. 4, p. 32.

Francophones strongly support this policy but also that Allophones are more favourable to it than Anglophones.[15] Within each of the linguistic groups, more than three quarters of the respondents affirmed that official bilingualism forms part of the Canadian identity.

The historical coexistence of two languages and two cultures has made our society more receptive to diversity and more willing to make room for other types of differences. But diversity is neither a matter of course nor is it free of challenges. Aboriginal peoples, for example, have contributed very significantly to Canada's diversity, but it has taken time for their self-government claims to produce tangible results.

Cultural diversity is all around us. Proportionally, Canada is one of the countries with the highest number of immigrants, and its population supports the policy of immigration. Every year, approximately 250,000 people choose to settle in Canada. In 2001, over 18.4% of the Canadian population was foreign-born.[16] The proportion of immigrants in Canada's largest cities is reaching remarkable levels. In Toronto, for example, 44% of the population is foreign-born, compared to only 24% in an international city like New York.[17]

Canadians embrace cultural diversity. In a recent survey of 38,000 citizens in 44 countries conducted by the American Pew Institute, Canadian respondents proved to be the only group where a majority (77%) had a positive opinion of immigrants.[18] By comparison, only 49% of Americans shared this opinion. Although Canada is not beyond reproach, it has been able to create a uniquely pluralist society.

"Formed as it was from powerful groups with different linguistic, religious and cultural attributes, Canada, from its earliest days, recognized the need to practise the habits of respect and tolerance and to enshrine them in the law through the language of rights. In order to form a nation, Canadians had to come to terms with difference by learning to respect other cultural and linguistic groups and by expressing a commitment to this respect through the provision of rights."

The Right Honourable Beverly McLachlin, Chief Justice of Canada, opening speech of the LaFontaine–Baldwin Symposium 2003.[19]

15 CRIC, 2003, *A Changing People: Being Canadian in a New Century*, The CRIC Papers, no. 9, p. 9. Support of official bilingualism stands at 94% among Francophones, 78% among Anglophones and 85% among Allophones.

16 CRIC, 2003, *A Changing People: Being Canadian in a New Century*, The CRIC Papers, no. 9, pp. 5–6.

17 *U.S. Census Bureau*, cited in *The Globe & Mail*, June 7, 2003, p. F6.

18 See http://people-press.org/reports/display.php3?ReportID=165.

19 See http://www.operation-dialogue.com/lafontaine-baldwin/e/2003_speech_1.html.

A dynamic **vision** of **duality** and **diversity**

Duality and diversity must be part of a dynamic and complementary approach. We experience them on a daily basis, they depend on one another in practice and they are constantly changing. Rather than attempting to "freeze" language or culture, Canadians must acquire the tools and act in concrete terms to ensure that each of these values is given expression by all citizens.

Without restricting the use of other languages, we must take measures to ensure that English and French remain the pillars of our linguistic regime (for example, by increasing bilingualism, especially among young people). We also need to maintain a demographic balance between official language groups (for example, by ensuring that official language minority communities benefit equitably from the arrival of new immigrants[20]) and we must encourage new fellow citizens to understand and adhere to the fundamental Canadian value of linguistic duality.[21]

Citizens whose mother tongue is neither English nor French understand the importance of learning new languages. At a time when multilingualism is increasingly valued, Canadians can make the right choice by taking full advantage of duality and diversity in our country today. These two values not only define us as Canadians but they are also our gateway to the world beyond our borders.

---

20 See chapter 6, p. 116.

21 See chapter 6, p. 119.

Gateway to the **world**

Our official languages are international languages that resonate around the globe.[22] They connect us with international organizations such as the Commonwealth and the Francophonie. In addition, the variety of cultural origins of our fellow citizens allow us to feel at home on every continent. Duality and diversity have become as precious as our Canadian passport because they open doors, allowing us to discover and interact with a wider world.

In an era of globalization, knowledge-based economies more than ever require a qualified and multi-skilled labour force. For over a generation, institutional bilingualism and immersion schools have been providing the right conditions for the development of individual bilingualism. The knowledge of our two official languages as well as a third language help Canadians to be language-ready and valued worldwide. The success that Canadian managers are enjoying internationally can probably be explained through our country's legacy of linguistic duality and cultural diversity.[23]

"Our citizenship is based on an idea of sharing, of the acceptance and accommodation of difference, and of trying to diminish antagonisms. (...) We are like no other country in this world. We are the envy and dream of others far from our shores. The collective 'we' in Canada embraces everything in our history and we must take responsibility for it."

Her Excellency the Right Honourable Adrienne Clarkson, Governor General of Canada, Speech on the Occasion of a Citizenship Ceremony and the Presentation of the Governor General's Caring Canadian Award, March 23, 2003.

Canada is the only G-8 country to have more than one official language. Its history and its political goals have promoted the coexistence of cultures and identities. Canada has established a name for itself as a model of well-being, prosperity and respect for differences. Because of its history and geography, Canada is used to dealing with superpowers. Often, other countries take notice of Canada as a result of the mediation role it plays on the international stage. This role has been shaped by the experience of managing differences in our own country. Duality and prosperity have led the world to perceive Canada as a free, tolerant and egalitarian society with an ability to welcome diversity.

---

22 There are reportedly 320 million people in the world whose mother tongue is English and over 70 million people whose mother tongue is French. In addition, it is estimated that 1.7 billion people speak English and over 250 million people speak French.

23 Karl Moore, a professor in the Faculty of Management at McGill University, noted this characteristic of Canadian managers. See *The Globe & Mail*, August 21, 2002.

Conclusion

Together we have now leafed through a special Canadian photo album. We have glanced somewhat quickly at its older pages but have taken the time to appreciate the more contemporary photographs taken in the 2001 census. The images before us bear testimony to the extent of the transformations Canada has undergone with regard to linguistic duality and cultural diversity. Before we close the album, we cannot help but notice that many pages remain empty, with numerous photographs yet to be inserted. These will soon be taken by our children and grandchildren. While we cannot predict what they will look like, we can work towards ensuring right here and now that our values continue to be developed and that our diverse family continues to grow in as inclusive a manner as possible.

Our future is not predetermined. It is up to Canadians today to choose how to approach the coming years. The linguistic and cultural legacy we leave to future generations is already being formed. We do exercise some control and are capable of making choices as a society instead of letting ourselves be carried by the currents of history. This Canadian village—the word "Canada" comes from an Aboriginal word meaning "village"—is built and maintained through human effort.

Over the last two years, the federal government has reaffirmed its commitment to linguistic duality and taken measures to revitalize the Official Languages Program. Since the political and social environment is subject to rapid change, Canada's new federal leaders must take up several challenges as they go about the implementation of the *Action Plan for Official Languages*.[24] The promotion of linguistic duality must remain a priority. In the near future, the government must also determine the extent to which today's linguistic tools are sufficient to meet tomorrow's challenges, especially in light of the social, political and technological transformations we are experiencing today.

Canadian society and the federal government can count on our common strengths, strengths which have become more apparent as we have achieved a better understanding of the evolution of our two official languages and of our cultural diversity. The time is right for serious reflection on how linguistic duality and cultural diversity can mutually be strengthened. To see our way into the world of tomorrow, we must rely on the strengths we have acquired over time and we must build on our willingness to create a society based on inclusion and mutual respect.

---

24 See http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/default.asp?Language=E&Page=ActionPlan.

chapter **two**

Political **leadership**

chapter**two**

POLITICAL **LEADERSHIP**

Shortly after she was appointed in 1999, the Commissioner criticized the government for its lack of leadership regarding linguistic duality and called for it to implement a revitalization plan. The government quickly acknowledged that it had to act and reaffirmed its commitment regarding official languages in two successive Speeches from the Throne.

The *Action Plan for Official Languages*, tabled in March 2003, is the culmination of a series of measures that the government has taken since the beginning of 2001 to reaffirm its commitment to Canadian linguistic duality. The biggest challenges lie ahead because, in order to achieve concrete results, the political leadership must keep up its momentum and focus on implementing the plan.

This chapter presents an analysis of the action plan and an overview of the recommendations issued by the Commissioner in her last annual report. In addition, the Commissioner reviews the leadership of parliamentarians—an essential element in the promotion and protection of linguistic duality. Finally, the initiative to modernize human resources management in the federal government will also have a significant impact on linguistic duality. The Commissioner demonstrates the importance of exercising strong political leadership in order to create an exemplary Public Service with regard to official languages.

A. Progress on **implementing** the recommendations of the *2001-2002* ***Annual Report***

This section reports on progress made, as of March 31, 2003, in implementing each of the seven recommendations that the Commissioner submitted to the government in her last annual report.

1) Draw up the action plan on official languages and allocate the funding required to implement the measures set out therein.

   Fully implemented – *The action plan has generally been well received.*[25]

25 A detailed analysis of the *Action Plan for Official Languages* is presented in section B of this chapter.

2) Give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a standing committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the action plan on official languages.

Not implemented – *The Prime Minister has not deemed it necessary to maintain the Ministerial Reference Group on Official Languages, created for the purpose of supporting the development of the action plan. Instead, a smaller group of ministers will oversee implementation of the action plan.*

The Commissioner reiterates her recommendation: *The government must give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a standing committee in order to support the coordination work of the Minister responsible for official languages and to facilitate active monitoring and concerted implementation of the action plan.*

3) Clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Official Languages Act* and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

Not implemented – *The government has indicated that the accountability and coordination framework provided for in its action plan is intended to strengthen its commitment with respect to section 41 of the Act.*[26]

The Commissioner reiterates her recommendation: *Although the government's commitment has been strengthened, it is difficult to imagine that the accountability framework will succeed in overcoming the inertia that certain institutions have shown to date with regard to Part VII of the Act. It is essential that the binding character of Part VII be confirmed through a regulation or legislation.*

4) Maintain official languages as one of the federal administration's strategic priorities for a further three-year period, and make this a compulsory priority for all deputy ministers who have exhibited delays in implementing the Official Languages Program in their institutions.

Fully implemented – *Official languages have again been integrated into the government's strategic priorities for 2002-2003 and 2003-2004. The Clerk has even made them a mandatory priority for all deputy ministers for 2003-2004.*

5) Allocate adequate resources to ensure that the Treasury Board Secretariat can fully exercise its role in supervising and evaluating federal institutions.

---

26 The interpretation of section 41 of the *Official Languages Act* has been the subject of much debate. The provision reads as follows: "The Government of Canada is committed to (a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society." For some, including the Commissioner, section 41 obliges the federal government to take certain measures; whereas for others, it constitutes merely a statement of intentions.

Partially implemented – *The action plan provides for the allocation of certain new resources to the Treasury Board Secretariat, but it is still too early to evaluate whether these amounts will be sufficient to enable it to fully assume its responsibilities.*

6) Ensure that legislation and policies adopted as a result of the human resources management modernization exercise help achieve the objectives of the *Official Languages Act*.

Not implemented.

The Commissioner reiterates her recommendation: *The President of the Treasury Board must act upon the commitments made at the New Brunswick Federal Council Symposium on the Language of Work and ensure that the policies and practices adopted within the framework of the initiative to modernize human resources management strengthen the use of our two official languages in the federal Public Service.*[27]

7) Develop support programs to implement the language provisions of the new *Immigration and Refugee Protection Act*.

In the process of being implemented – *The government's action plan has allocated some resources to Citizenship and Immigration Canada, which expects to use them to set up pilot projects to evaluate strategies for recruiting immigrants and integrating them into minority official language communities.*

In short, the federal government has responded to the Commissioner's main recommendation by putting great effort into producing and launching the *Action Plan for Official Languages*.

As of March 31, 2003:

- two recommendations had been fully implemented;
- two recommendations were in the process of being implemented; and
- three recommendations had not yet been implemented.

The Commissioner believes that the implementation of these recommendations will strengthen federal leadership and contribute towards attaining the objectives of the action plan.

27 See p. 34.

B. The federal government's new *Action Plan for Official Languages*—The next stage

In the spring of 2001, the President of the Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs was given the responsibility of developing an action plan to strengthen the Official Languages Program. The long-awaited action plan was released after two years of consultation within the federal administration as well as with provincial and territorial governments and minority official language communities.[28]

The government has completed the reflection, consultation and planning stage and has begun to act. It must now begin to prepare the next stages—the stages of full implementation of the plan and evaluation of the Official Languages Program.

Mobilizing government leadership

The plan is an orchestral score that brings together various activities and participants. To achieve a harmonious result, each institution will have to interpret its own part and assume its respective role in the ensemble, whether this means keeping the beat or playing first violin. The quality of the performance will suffer tremendously if some of the members of the orchestra play out of tune.

"The development of this plan represents the most significant affirmation of political leadership in the area of official languages in the past decade."

Dyane Adam, March 12, 2003

28 Government of Canada, *The Next Act: New Momentum for Canada's Linguistic Duality. The Action Plan for Official Languages*, March 2003. See http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/default.asp?Language=E&Page=ActionPlan.

Steps in Mobilizing Government Leadership

Commitment
2001 and 2002 Speeches from the Throne

Collaboration and reflection
Appointment of a Minister responsible for official languages (April 2001)

Consultation

Planning

Tabling of action plan
(March 2003)

Implementation
(April 2003-2008)

Evaluation
(at the midway point in 2005 and at the end of the implementation period in 2008)

Overview of the plan

The action plan targets **three main axes**:

- education;
- community development; and
- the Public Service.

It provides for an accountability and coordination framework that confirms and clarifies institutional and governmental responsibilities regarding official languages and obliges institutions and the government to take official languages into account in developing their projects.

As a whole, the plan takes into account most of the priorities the Commissioner suggested during consultations.[29]

29 Office of the Commissioner of Official Languages, *The Government's Strategic Framework for Official Languages*, 2002.

Priorities Suggested by the Commissioner	Measures Set Out in the Federal Action Plan
Strengthen the system for implementing the Act, for example, by mobilizing political and administrative leadership, transforming the organizational culture of the federal Public Service and setting up an effective system for language of work.	👍 *Leadership* – the accountability framework: • clearly establishes the roles and responsibilities of federal institutions regarding official languages; • defines interdepartmental coordination mechanisms; • reminds all institutions that they must give priority to linguistic duality. However, the measures set out to ensure accountability seem inadequate. ☞ *Change in culture:* the Public Service axis is the weakest of the plan's three axes. The measures put forward remain superficial, and the resources allocated to them are relatively insignificant.
Guarantee quality services in both official languages for Canadians.	☞ Investments are planned to improve language training for federal public servants and to improve the ability of institutions to provide services in both official languages. However, the amounts allocated are relatively modest considering the scope of the task.
Stimulate community development, in particular through immigration, health services and the economy.	👍 Measures are planned to improve the services offered to minority communities in the areas of early childhood development, health, justice, immigration, and economic and community development. However, the cultural sector is virtually excluded from this plan. The federal government must ensure that it obtains the necessary cooperation from the provinces and territories in order to implement these measures.
Achieve the objectives set out in section 23 of the Charter (by recruiting, integrating and retaining the target student population).	👍 Resources are planned to improve teaching in minority contexts—English in Quebec and French in the rest of Canada. The government intends to increase the proportion of eligible students enrolled in French-language schools to 80% by 2013.
Promote recognition and use of English and French as a fundamental Canadian value.	👍 Increased amounts will be devoted to second-language education to increase the proportion of young people between the ages of 15 and 19 who have a functional knowledge of their second official language from 24% to 50% by 2013. 👎 Lack of mechanisms to encourage government cooperation and to mobilize stakeholders and key decision-makers regarding this objective of promoting the equality of status and use of the official languages in Canadian society.
Promote Canada's linguistic duality internationally, (for example, by enhancing the presence of French on the Internet.)	☞ No measure to promote linguistic duality internationally is provided. However, the plan provides for several support measures for the language industries aimed at strengthening Canadian skills in this key sector of the knowledge economy. This represents an initial breakthrough in this sector.

Evaluation of the plan

The Commissioner had urged the government to invest the necessary amounts and to adopt an action plan that would motivate federal institutions to respect the *Official Languages Act* and its principles. In particular, she had recommended that clear objectives be defined, cooperation mechanisms be established and targeted measures be provided for in order to obtain **concrete, sustainable, measurable results.**[30]

The government's action plan **meets many of these expectations**:

- its objectives are clear;
- it provides for targeted measures;
- it was preceded by Canada-wide consultations;
- it clearly specifies the responsibilities of each institution;
- it provides for horizontal coordination mechanisms.

More than $751 million will be provided over the next five years to implement the plan. This amount will be invested incrementally. However, these are not always new investments. For example, the $209 million to be spent on minority second language education is being added; however, the $165 million devoted to school management has been exhausted. In several cases, the new amounts target specific measures, meaning that projects will have to be developed, proposed and approved before these funds are actually invested.

The budgets allocated to the Official Languages Program were substantially reduced over the past 15 years. Although the amounts provided for in the action plan will not bring program investments back to their previous level, they should nonetheless breathe new life into the program, provided that this reinvestment is permanent and that it results in concrete improvements. In this regard, even though the plan augurs well, it is still too soon to determine whether it will bring about concrete, sustainable results.

The plan also has significant **weaknesses** that must be pointed out.

- It could be improved if more emphasis were placed on the development of a bilingual Public Service. The government must, first and foremost, lead by example.
- It should have provided for an appropriate system to capture data, measure performance and ensure accountability, thereby ensuring adequate implementation of the Official Languages Program. Setting out responsibilities within an accountability framework is not enough: both action and inaction must be accounted for and justified.

30 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2001_02/2001_02_e.htm.

- The federal government should have used the consultations held on its action plan to sensitize the majority communities to the plan's importance and, in general, to the essential role that linguistic duality plays in Canada's future. If the majority communities adhere to these principles, the provincial and territorial governments will be encouraged to participate more actively in the implementation of the Canadian official languages policy.
- The plan is not exhaustive and should not be seen as a cure-all. It does not cover several important areas that should not be neglected, including:
  - arts and culture;
  - the bilingual status of the national capital; and
  - the promotion of our linguistic duality on the international scene.

The action plan gives the orchestra a score to follow, but it is not yet a symphony! As orchestra conductor, the President of the Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs must skillfully coordinate the work of his group to produce a high quality result. He will have to instil in the performers the will to collaborate to produce a work that will captivate the Canadian audience.

Implementing the plan— The need for effective intergovernmental cooperation

Implementation of the plan will require the efforts of all federal government agencies as well as the **active participation of the provincial and territorial governments**. The Canadian official languages policy transcends the jurisdictions of municipal, regional, territorial or provincial institutions. The challenges it poses demand cooperation and coordination among the various governments.

Over the past 30 years, the federal government has entered into a range of agreements with the provinces and territories to ensure the promotion of official languages in numerous sectors of activity. More recently, the **Ministerial Conference on Francophone Affairs**, which now has a secretariat, has undertaken to advance important issues that promote genuine equality for our two official languages and enhance the vitality of Francophone minority communities.

However, the concerted action of our governments in this regard clearly remains inadequate, as can be seen by the latest federal–provincial–territorial agreements on early childhood, health and the social union, which, despite the representations made, were completely silent on linguistic issues.

None of these agreements provides for the slightest measure to promote our official languages or the development of our official language communities. This situation is unacceptable.

Despite the consultations required by its accountability and coordination framework, and the framework's requirement to consider official languages objectives in Cabinet decision making, the government's action plan unfortunately does not provide any method of fostering and structuring cooperation with the provincial and territorial governments—which is nonetheless essential to its implementation.

Last fall, the provincial and territorial ministers of the Ministerial Conference on Francophone Affairs established a set of government leadership principles that will serve as a basis for realizing their vision that Francophones be able to live and develop individually and collectively in French throughout Canada.[31]

Recommendation 1

The Commissioner recommends that the federal ministers responsible:

- establish an evaluation framework to assess the measures taken pursuant to the action plan as well as the results obtained;
- establish a framework for intergovernmental cooperation to encourage and facilitate federal cooperation with the provinces and territories regarding official languages;
- design a strategy for ongoing consultation and dialogue with official language majority communities to include them in efforts to enhance linguistic duality, especially as regards the promotion of bilingualism among Canadians.

31 Provincial-Territorial Ministerial Conference on Francophone Affairs, St. John's, Newfoundland and Labrador, October 3, 2002, "Government Leadership is vital to the Canadian Francophonie." See http://www.scics.gc.ca/cinfo02/860452004_e.html.

C. Parliamentary **committees**— Keep that **music** coming!

The government was not alone in demonstrating leadership regarding official languages during the last fiscal year. Parliamentarians also worked hard at promoting and protecting linguistic duality in their committee activities, particularly at meetings of the House of Commons and Senate Committees on Official Languages and the Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology.

When it comes to protecting or promoting linguistic rights, prevention is always better than a cure. The Commissioner therefore places a great deal of importance on her monitoring role. She steps in whenever she considers that a bill examined by a parliamentary committee could have linguistic repercussions. Her presentations to parliamentary committees are primarily intended to point out the problems that could be created by the legislation and to suggest amendments to help achieve the objectives of the *Official Languages Act*. Her suggestions are often accepted by parliamentarians, who do not hesitate to set things straight when departments forget to consider the linguistic aspects of proposed legislation.

The Commissioner's presentations

The Commissioner appeared before parliamentary committees 10 times during the last fiscal year (see insert on page 31). With regard to certain issues, it is still too soon to assess the real impact of her actions, since the bills have not yet been passed by Parliament. However, her monitoring role and her actions clearly produced results on two occasions this year.

The new *Act to Promote Physical Activity and Sport*—A better linguistic performance

Issue

The Commissioner insisted that the *Act to Promote Physical Activity and Sport* do more to anchor linguistic duality in the very heart of the Canadian sport system.[32]

32 The Commissioner published two studies on this issue: *Official Languages in the Canadian Sports System* (2000), see http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp; and *Follow-Up: Official Languages in the Canadian Sport System* (2003), see http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/sport/sport_2003_e.htm.

Results

Thanks to the leadership shown by parliamentarians, the new Act, which received Royal Assent in March 2003, incorporates important amendments suggested by the Commissioner:

- **the preamble expressly mentions the importance of linguistic duality in sport;**

- **section 6 stipulates that the financial assistance granted to national sport organizations must be allocated in accordance with Parts IV and VII of the *Official Languages Act*.**

Presentations to Parliamentary Committees in 2002–2003

The Commissioner appeared before parliamentary committees 10 times this year:

Presentations to the committees on official languages concerning:
- immigration and minority official language communities;
- the *2001-2002 Annual Report*;
- the *2002-2003 Report on Plans and Priorities* and budget appropriations.

In addition to appearing before the committees on official languages and attending their meetings, the Commissioner appeared before the following committees:

- **Standing Committee on Citizenship and Immigration** – to suggest amendments to the citizenship bill;[33]
- **Government Operations and Estimates Committee** – to suggest amendments to the bill to modernize human resources management;[34]
- **Standing Committee on Canadian Heritage** – to discuss linguistic issues regarding the *Broadcasting Act*[35] and to suggest amendments to the bill to promote physical activity and sport;
- **Senate Committee on Social Affairs** – to reiterate her recommendations concerning the bill to promote physical activity and sport;
- **Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs** – to suggest amendments to the bill to re-enact legislative instruments that were enacted in one official language.

33 See p. 119.

34 See p. 34.

35 See p. 80.

Equal access to legislative instruments in English and French

Issue

A number of federal legislative instruments were enacted or published in one official language only, in violation of the bilingualism requirements guaranteed in section 133 of the *Constitution Act, 1867*.[36] In March 2002, Bill S-41 was tabled in the Senate to dissipate any doubt about the constitutional validity of these texts and to enable the Governor in Council to re-enact them in both official languages.

Action

When she appeared before the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, the Commissioner welcomed the bill, which aims to ensure that Anglophones and Francophones have equal access to legislative instruments. However, she expressed concern regarding the absence of a reasonable period in which to re-enact the legislative instruments and the absence of an accountability framework.

Results

The committee adopted amendments that take into account the Commissioner's proposals. The government will have a period of six years to enact a new version that will replace the non-complying regulatory texts.[37]

Official languages committees—Well-tuned violins!

The **Standing Joint Committee on Official Languages** was split in two in the fall of 2002 and replaced by a House of Commons committee and a Senate committee. The last months of the joint committee were nonetheless productive, and several issues were dealt with:

- **expectations regarding the *Action Plan for Official Languages***: consultations with minority Francophone and Anglophone communities;
- **Part VII of the Act**: tabling of an in-depth study on the legal scope of these provisions;

---

36 These legislative instruments were enacted before section 7 of the *Official Languages Act* of 1988 came into force. It has been clear since 1988 that legislative instruments must be enacted in both official languages and, if printed and published, they must be printed and published in both official languages.

37 In addition, the Minister of Justice must, within five years after the Act comes into force (June 13, 2003), make a full review of the implementation of the Act and submit a report on the review to the two Houses of Parliament.

- **official languages and air transportation**: examination of Air Canada's official languages action plan. This plan meets some of the recommendations contained in the committee report of February 2002, in which 16 recommendations were made to the Transport Minister, the President of Treasury Board and the President of Air Canada. The Committee held a working session with representatives of Treasury Board and Transport Canada in July 2002;
- ***la Soirée du hockey* in French**: the committee's quick intervention enabled the parties to reach a compromise under which the Canadiens Hockey Club and the Réseau des Sports authorized the Société Radio-Canada to continue to carry the weekly broadcast of *la Soirée du hockey* Canada-wide.

The **House of Commons Standing Committee on Official Languages** essentially continued the work begun by the joint committee with respect to several issues, including:

- Part VII of the Act;
- renewal of CPAC's licence;[38]
- unilingual parking tickets issued by the RCMP;[39]
- the *Broadcasting Act*;
- services offered by large airports and at border crossings;
- effects of immigration on the demolinguistic balance.

The **Standing Senate Committee on Official Languages** also examined a number of issues, including the following:

- Part VII of the Act;
- the Official Languages Act of the Northwest Territories;
- the *Action Plan for Official Languages*.

These two committees will have a crucial role to play in years to come, and the Commissioner is counting on their leadership. With the Commissioner's support, parliamentarians will have to closely monitor the pace and efficiency of the implementation of the *Action Plan for Official Languages* and continue to carefully assess the application of the various aspects of the Official Languages Program.

---

38 See p. 81.

39 See p. 52.

Recommendation 2

The Commissioner recommends that the House of Commons and Senate committees on official languages:

- continue to closely monitor the actions taken regarding the *Action Plan for Official Languages* and annually convene the key individuals responsible for its implementation in order that they may report on measures taken and the results obtained.

D. **Modernization** of **human resources** management—Towards an exemplary **Public Service**?

Issue

The government undertook to modernize the management of its human resources in April 2001. Since then, the Commissioner has taken numerous measures to encourage the government to fully integrate official languages into its reform. The President of Treasury Board, who is directing the restructuring, indicated that she was in favour of the Commissioner's suggestions, but few concrete improvements have been made to date.

Within the scope of its *Action Plan for Official Languages*, the government undertook to create an exemplary Public Service as far as official languages are concerned. Its modernization exercise represents a golden opportunity to solidify this commitment and to strengthen Public Service linguistic skills. Since the proposed legislation does not set out any measure for strengthening the linguistic skills of the federal Public Service, the government will have to honour its commitment in this respect when it reviews the policies and regulations pertaining to human resources management.

Action

2001 – The Commissioner submitted a series of proposals to the Treasury Board Secretariat,[40] among them to:

- consider knowledge of English and French as a basic skill and treat it as such in job classification;
- make increased use of imperative staffing;
- integrate language training into the training and development plans of public servants.

---

40 *Towards a Modern and Bilingual Public Service* (2001).
See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/op_ap/rights_droits/modern/modern_e.htm.

2002 – The Commissioner's annual report recommended that the government ensure that the legislation and policies adopted regarding modernization "help achieve the objectives of the *Official Languages Act*."

February 2003 – Bill C-25 on Public Service modernization was tabled. It does not significantly change the linguistic aspects of human resources management. However, the following components of the bill will have an impact on linguistic issues:

- increased delegation to deputy heads with regard to staffing;
- new definition of the merit principle;
- creation of an independent tribunal to examine employees' complaints concerning internal appointments;
- creation of the Canada School of Public Service to provide all professional training (up to now provided by the Canadian Centre for Management Development and the Public Service Commission).

March 2003 – The Commissioner appeared before the Standing Committee on Government Operations and Estimates to propose certain amendments to Bill C-25. She asked the government to:

- add the notion of linguistic duality to the preamble of the *Public Service Employment Act* (which establishes the values of the Public Service);
- specify, in the language provisions regarding the Public Service Staffing Tribunal, that "the members of the tribunal are capable, as a group, of hearing complaints in either official language."

The Commissioner also recommended that the government rethink language training in order to integrate it more fully as part of its professional development initiatives. To do so, she proposed two options:

- create an Official Languages Institute bringing together language training, translation and terminology; or
- entrust language training to the new Canada School of Public Service (to demonstrate that second-language learning is part and parcel of developing the skills that employees must have to properly carry out their duties).

The Commissioner favours the second proposal.

She also recommended:

- that access to language training be facilitated and that non-imperative staffing be progressively eliminated (an exclusion approval order enables unilingual candidates to be appointed to bilingual positions)
  - as of April 2004 for executive positions;
  - as of April 2006 for other positions, while easing the rules to facilitate access to language training;
- that a subsequent implementation schedule for external hiring be set out.

Recommendation 3

With regard to the modernization of human resources management, the Commissioner reiterates and expands her 2001-2002 recommendation that the President of the Treasury Board:

- establish a plan to fully integrate linguistic duality into the activities and culture of the federal Public Service
  - by completing the revision of official languages policies and regulations in order to emphasize principles and values rather than rules;
  - by establishing an implementation schedule that takes into account the timeline proposed by the Commissioner for progressively eliminating non-imperative staffing;
  - by setting up a program to sensitize and mobilize public servants with respect to their rights and responsibilities in putting linguistic duality into practice;
  - by strengthening public service leadership regarding linguistic duality while taking into account performance and ensuring that, upon their appointment, individuals named to senior positions are aware of the value of linguistic duality;
  - by entrusting language training to the new Canada School of Public Service.

Conclusion

The government is on the right path, but major changes take time. Most of the changes proposed have been carefully planned, and just as much—if not more—attention and follow-up will be required to implement them. For the momentum initiated by the authors of the action plan to continue, federal government leadership must be strengthened in order to obtain concrete, sustainable results. Like the Commissioner, parliamentarians have an important role to play in that they must demonstrate diligence at all times and carefully monitor the implementation of the action plan.

chapter **three**

Leadership in the **federal** administration

chapter**three**

LEADERSHIP IN THE **FEDERAL** ADMINISTRATION

This chapter on leadership in the federal administration is divided into two parts. The first describes the action taken by some members of the senior Public Service to promote official languages. The second examines how some institutions have implemented the recommendations made by the Commissioner in various studies and investigations.

A. The **senior** Public Service: The **example** can only **come** from above

Leadership from senior managers is crucial to ensuring that linguistic duality is one of the fundamental values of federal institutions. This section deals with the leadership provided during the past fiscal year by the Clerk of the Privy Council, senior managers and regional federal councils.

Clerk of the Privy Council

The Clerk of the Privy Council has taken concrete measures over the past fiscal year to raise the visibility of official languages in the federal government:

- He again included official languages in the government's administrative priorities for 2002-2003.

Meetings with senior management

The Commissioner met with the management committees of seven federal institutions over the past year. These meetings were part of an initiative begun in 2001 to raise awareness among Public Service executives of the importance of making linguistic duality a fundamental value of their organization. The senior managers used the opportunity to express their dissatisfaction with existing language training programs. Two criticisms were often expressed:

- the training is based too much on passing a standardized test; and
- language training programs are not adapted to employees whose mother tongue is neither English nor French.

The federal government needs to take these concerns into account when introducing the measures set out in its action plan to improve language training in the Public Service.

- He also ensured that, in 70% of cases, official languages are part of the performance objectives of deputy ministers, which represents a 45% increase over the previous year. Official languages will be part of the performance objectives of all deputy ministers in 2003-2004. Deputy ministers will be required to ensure that official languages are at the centre of their institution's mission.

OCOL Leon Leadership Award

The 2002-2003 Leon Leadership Award was presented to John Ryan, President of Farm Credit Canada, which has its head office in Regina. Congratulations![41] In 2002, the Commissioner introduced the OCOL Leon Leadership Award to honour the head of a federal institution who has distinguished himself or herself through leadership in promoting linguistic duality and implementing the Official Languages Program in his or her institution.

The Commissioner expects the Clerk to report publicly on the results of each department.

- The Clerk also added a new component to the Head of the Public Service Awards that he presents annually to Public Service employees or teams that have excelled in various fields. Beginning in 2003, the Clerk will honour one individual or a team that has made an outstanding contribution to improving the status of official languages in the federal government.

Committee of Deputy Ministers Responsible for Official Languages

This year, Committee members devoted most of their efforts to supporting the work of the Ministerial Reference Group on Official Languages as it developed the *Action Plan for Official Languages*. Thanks to the skilful coordination of the Deputy Minister of Intergovernmental Affairs, the deputy ministers played a crucial role in developing this plan and they deserve our sincere congratulations.

They must continue to be involved to ensure the plan's implementation at the highest level. This is especially important since the future of the ministerial committee remains uncertain. It therefore falls to the deputy ministers to reinforce their efforts over the coming year to ensure the smooth implementation of the various aspects of the plan and to facilitate interdepartmental collaboration. This committee must also play a key role in defining the performance criteria for evaluating results.

41 See p. 134.

Federal councils in the regions

A number of federal councils launched interesting initiatives during the past year:

- The New Brunswick federal council organized a national symposium on language of work in the Public Service. This important conference took place in Dieppe in November 2002. An action plan was developed following the conference.[42]
- The Manitoba federal council created an interdepartmental network bringing together the official languages coordinators of various federal institutions in Manitoba. The network's members held an inaugural meeting in February 2003 to discuss the elements of a future action plan to coordinate their efforts.
- The Pacific federal council is developing a regional action plan to assist federal offices designated bilingual in British Columbia to meet their linguistic obligations more effectively.
- The Quebec federal council launched several activities to increase the number of Anglophone employees in the federal Public Service in Quebec. Of particular note, its middle managers' network commissioned a study by the Missisquoi Institute to more clearly understand certain issues.[43]
- The Ontario federal council created an official languages subcommittee, which held its first meeting in the spring of 2003 to develop its action plan.
- The Newfoundland and Labrador federal council created a multifaceted official languages pilot project that includes promoting oral communication in French, creating a resource centre for learning in French, and increasing the awareness of the Francophone community in Newfoundland and Labrador regarding the federal programs and services available in the province.

The new Regional Partnerships Fund, announced in the *Action Plan for Official Languages*, should enable federal councils to intensify their efforts. They can use this resource to sponsor regional projects to improve services to the public, ensure equitable participation of both linguistic groups or make progress on language of work in bilingual regions.

---

42 See p. 94.

43 See p. 100.

Conclusion

It will be especially important for senior managers and executives of federal institutions to show leadership to ensure the *Action Plan for Official Languages* is implemented effectively. All must ensure that their instruments are well-tuned and their institutions are ready to play the part that the government has assigned to them.

B. Response to the Commissioner's **recommendations**: Taking a **long** time **to hit** the right note

The recommendations made by the Commissioner following her investigations or studies are one of the main tools available to her to change the way the *Official Languages Act* is applied in the federal administration. The Commissioner has adopted a new approach when making recommendations: she engages the managers of departments or agencies to participate in finding the most appropriate solutions to address shortcomings.

The Commissioner places particular importance on ensuring that her recommendations are implemented. This helps her measure the progress achieved. To illustrate the current situation, we have grouped together the results of several follow-up studies and investigations conducted during the year.

Follow-up Studies: Uneven Performance

Study of the senior Public Service: Encouraging progress

Issue

In a study released in 2002,[44] the Commissioner made several recommendations to ensure that linguistic duality is a more integral part of and is reflected more fully in the senior Public Service. Her recommendations were directed at the Public Service Commission (PSC), the Treasury Board Secretariat (TBS), the Privy Council Office (PCO) and the Canadian Centre for Management Development (CCMD).

Follow-up

The appropriate authorities have implemented or begun to implement most of the proposed measures. However, two important recommendations have not been implemented.

---

44 Office of the Commissioner of Official Languages, *A Senior Public Service that Reflects Canada's Linguistic Duality*. See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.

Recommendations	Implementation
Require that all assistant deputy minister and equivalent positions have the CBC profile in the second official language. *(TBS and PSC)*	**Fully implemented**
Ensure that imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service, that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception and that candidates be given language training upon assuming their responsibilities. *(TBS and PSC)*	**Not implemented** **The Commissioner reiterates her recommendation.**
Maintain an adequate pool of Anglophone and Francophone candidates at the EX-3 level. *(TBS and PSC)*	**Fully implemented**
Modify the presentations made to new associate deputy ministers and deputy ministers to add a new section outlining the legal framework and the fundamental values of Canada's linguistic duality. *(PCO and CCMD)*	**In the process of being implemented.** The CCMD organized an orientation session for associate deputy ministers that addressed the official languages issue. It is preparing similar sessions for deputy ministers.
Develop a presentation for agency heads on the application of the *Official Languages Act* and inform new agency heads of the requirements of the Act when they are appointed. *(PCO and TBS)*	**Fully implemented**
Require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system. *(PCO)*	**Not implemented** **The Commissioner reiterates her recommendation.**
Incorporate official languages in the government's strategic priorities and in deputy minister and associate deputy minister key commitments and performance objectives for an additional three-year period. *(PCO)*	**Fully implemented**
Put in place assessment and follow-up mechanisms in order to evaluate the extent to which the objective of integrating official languages into federal institutions is being achieved and take corrective measures as required. *(PCO)*	**Fully implemented**

Expectations

The PCO, TBS and PSC must continue to work toward speedy implementation of all the Commissioner's recommendations. The government's action plan is clear: promoting the use of both of our official languages in the Public Service is a priority. The bilingualism of the Public Service's executives is a key element in achieving this objective.

Recommendation 4

The Commissioner reiterates the recommendations of her 2002 study of the senior Public Service.

She recommends that the Clerk of the Privy Council:

- Require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system.

She recommends that the President of Treasury Board and the President of the Public Service Commission ensure that:

- Imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service and that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception.

A change in culture is emerging...but much too slowly

Issue

In 2001, the Commissioner released a summary report of the follow-up studies done by her investigators over the previous five years in offices designated bilingual for the purpose of language of service.[45] The report found that the bilingual capacity of these offices had diminished by about 10% since 1994. The report's 22 recommendations, which were directed mainly at Treasury Board Secretariat, all focused on the same objective: motivate federal institutions to make delivery of quality bilingual services a central element of their organizational culture.

45 Office of the Commissioner of Official Languages, *National Report on Service to the Public in English and French: Time for a Change in Culture*, 2001.
See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2001/report_bilan/report_bilan_2001_e.htm.

Results

2001 Study	2002 Follow-up[46]	2003 Follow-up
22 recommendations	**4 implemented**	**10 implemented**
	13 in the process of being completed	**11 in the process of being completed**
	5 ignored	**1 ignored**

The 2003 follow-up shows the following:

- **Full implementation of six additional recommendations, in particular:**
  - the review and redesign of the official languages initiation course given by TBS in collaboration with the PSC;
  - the development of an evaluation tool to help managers define the language requirements of positions and to determine the number of bilingual positions required to provide appropriate service in English and French;
  - the allocation of sufficient resources to eliminate waiting lists for statutory language training (the federal *Action Plan for Official Languages* invests $38.6 million in this area).

- **Eleven recommendations are in the process of being completed, in particular:**
  - in collaboration with the CCMD, TBS has developed a training program for managers on mutual respect among employees in bilingual workplaces. This initiative should lead to the development of a more detailed program to make managers aware of the importance of making linguistic duality a fundamental value in their organization;
  - TBS has begun a review of its policies on language of communication and language of work to update and simplify them. It plans to review all of its policies on managing the Official Languages Program;
  - there has been a significant increase in the bilingualism rate among executives (EX): as of March 31, 2003, 5.3% of them had not achieved the CBC level, compared with 31% two years ago.

46 *2001-2002 Annual Report*, pp. 51-52.
See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2001_02/2001_02-toc_tdm_e.htm.

Expectations

Progress has been made over the past year but TBS still has not amended its policy on the language designation of positions to increase the bilingual workforce in offices designated bilingual.

- Imperative staffing must be used as often as possible to fill a position in which one of the requirements is to communicate with the public or employees in both official languages.
- TBS has not always met the deadlines set by the Commissioner. It must significantly accelerate the review of its policies and ensure better collaboration with the other organizations involved, such as the Department of Canadian Heritage, the Public Service Commission and the Canadian Centre for Management Development.

The Treasury Board **Secretariat** sticks to its ultimatum to **unilingual executives**

The President of Treasury Board showed leadership and set an example by applying the Policy on the Language Requirements for Members of the Executive Group. This policy requires executives in bilingual positions in designated bilingual regions and all assistant deputy ministers, to be able to carry out their duties in both official languages.

The Minister did not waver and did not extend the policy's deadline of March 31, 2003 for managers to meet the CBC linguistic standard. She reported that almost 95% of the executives required to master the other official language by March 31, 2003 had done so. She took the necessary steps so that the some 120 incumbents of bilingual executive positions who had not acquired the necessary language skills no longer exercised the same duties.

Her actions send a clear message: bilingualism is a non-negotiable reality for executives of the federal Public Service.

French on-line: The first action plan

Issue

In her last annual report, the Commissioner deplored the government's slow implementation of the recommendations that she made in 1999 to increase the use of French on the Internet.[47]

Results

In 2002, on behalf of the government, the Department of Canadian Heritage adopted an action plan describing the measures that various departments planned to take to implement the recommendations in the Commissioner's study.

Thanks to the collaboration of several departments in this area and their commitment to implementing the Commissioner's recommendations, a number of initiatives have been taken:

- **Symposium on the language industry** – organized in May 2002 by Industry Canada, this symposium helped to identify the needs of this sector and to increase cooperation among the key players;

- **Roadmap for the language industry** – stakeholders in the language industry, supported by Industry Canada and the National Research Council of Canada, completed an interim report in February 2003 on developing a technological roadmap for the language industry in Canada with the goal of:

  - identifying the industry stakeholders and developing their profiles;
  - determining up-and-coming sectors;
  - taking stock of the research done in Canada in these fields;
  - suggesting measures to enable Canada to regain its place as a world leader.

  To come – A number of measures proposed in the interim report should be implemented by December 2003:

  - activities fostering networking;
  - workforce training;
  - support for marketing, research and funding;
  - examination of the government's role.

---

47 Office of the Commissioner of Official Languages, *The Government of Canada and French on the Internet* (1999) and *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy* (2002). See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.

By 2005, the roadmap should be completed and made public.

- **Centre of excellence for the development of technolinguistic tools** – The National Research Council of Canada has taken on development of this research centre in Gatineau, Quebec, as mentioned in the *Action Plan for Official Languages*. An acting director has been appointed and discussions are under way with partners to clarify the terms and conditions of implementation.

- **Language quality on federal government Internet sites** – The Treasury Board Secretariat has conducted a preliminary audit of the quality of language on the Internet sites of a few federal institutions.

  This audit will be extended to all Web sites of federal institutions subject to the *Official Languages Act*. TBS will also develop a self-evaluation tool to assist institutions in improving the quality of the language on their Internet sites.

- **"Word Wizards"**[48] – Canadian Heritage launched this on-line language toolkit in the spring of 2003. This toolkit responds to the Commissioner's recommendation regarding the need to increase the quality and quantity of French content on the Internet. This new Internet site provides quick access to numerous language tools which make writing and editing easier in either official language.

Expectations

The cooperation of several departments and their regular action plans show that real progress is possible in this area. The Commissioner will continue to closely monitor the implementation of this action plan.

48 See http://wordwizards.gc.ca.

The Canadian sports system: Sport Canada's disappointing performance

Issue

In a report released in 2000,[49] the Commissioner reported that French does not enjoy the same status as English in the world of Canadian sport. Fifteen recommendations were made to Sport Canada so that our sports system would offer equal opportunities to athletes from either official language group.

Follow-up

The follow-up conducted during the past fiscal year included numerous consultations with Sport Canada, national sport organizations (NSOs), multi-sport organizations funded by Sport Canada, and high calibre coaches and athletes. The result is disappointing.

- Sport Canada has fully implemented only three of the fifteen recommendations, and nine others have been partially implemented. Three recommendations have been ignored.
- The participation of Francophone athletes continues to decline: they account for only 17.3% of all carded athletes, or 0.7% fewer than in 2000.

The Commissioner therefore made a new recommendation to Sport Canada, asking it to conduct an independent study by June 30, 2004, to identify and eliminate barriers to the participation of Francophone athletes in certain sports.

Expectations

Despite Sport Canada's positive response to the Commissioner's recommendations in 2000, the organization's performance has not lived up to expectations.

Sport Canada must intensify its efforts to implement all of the measures recommended in 2000 and ensure that athletes and coaches can access services in the official language of their choice.

In response to the Commissioner's follow-up study, the Secretary of State for Amateur Sport tabled an action plan in the spring of 2003. This plan commits Sport Canada to implementing the recommendations even before the deadlines set by the Commissioner. The Commissioner will report on the situation in her next annual report.

This will be an opportunity for Sport Canada to turn in a medal-winning performance!

---

49 Office of the Commissioner of Official Languages, *Official Languages in the Canadian Sport System* (2000). See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp.

Access to justice in both official languages: Lengthy deliberations

Issue

In a study released in 1995, the Office of the Commissioner recommended that the Department of Justice take measures to improve access to justice in both official languages throughout the country. Since the release of that study, progress proceeded at a snail's pace before finally taking off this year.

- **1995** – Study and recommendations by the Office of the Commissioner.
- **June 2002** – The Standing Joint Committee on Official Languages recommends to the Department of Justice to work with its provincial and territorial counterparts to examine delivery models for judicial services that might better respond to the needs of official language communities.[50]

Results

- **July 2002 – Seven years after the study by the Office of the Commissioner, the Department of Justice releases the report[51] of an independent firm on the situation in each province and territory with respect to criminal law, bankruptcy and divorce.**

Findings: high level of dissatisfaction[52]

The report confirmed the findings of the study by the Office of the Commissioner and determined that all accused persons in official language minority communities still frequently encounter problems accessing the judicial system in their own language. The main shortcomings are as follows:

- poorly developed judicial systems, especially in the three territories, because of the lack of a bilingual resident judge and a shortage of bilingual prosecutors, among other reasons;
- a shortage of bilingual judges, attorneys and court personnel in several provinces;
- problems accessing legal materials in French;
- no policy of active offer of services.

The report commissioned by the Department of Justice proposes many solutions. They were put forward by members of the judicial community and reflect the specific needs of each minority community.

---

50 Interim Report of the Standing Joint Committee on Official Languages, *The Justice System and Official Language Minority Communities*, June 2002; http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/LANG/Studies/Reports/LANGRP12-e.htm. See also the Third Report of the Standing Senate Committee on Official Languages, May 28, 2003, http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/commbus/senate/com-e/offi-e/rep-e/rep03may03-e.htm.

51 Department of Justice, *Environment Scan: Access to Justice in Both Official Languages*, Report submitted by PGF Consultants, July 2002; http://canada.justice.gc.ca/en/ps/franc/enviro/toc.html.

52 In particular, the authors found that overall dissatisfaction with the operation of the judicial system in French was 50% in the criminal law field, 58% in the bankruptcy field and 45% in the divorce field (p. 34, *Environmental Scan*).

Collaboration + consultation + adequate funds = concrete results

- **August 2002** – The Department of Justice creates a federal-provincial-territorial working group to examine possible solutions. While most provincial and territorial governments are part of this working group,[53] the Department should encourage those not involved to join.

- **March 2003** – In its *Action Plan for Official Languages*, the federal government allocates $18.5 million over five years to facilitate access to justice in both official languages. The Department of Justice also announces the creation of a consultation mechanism involving communities, jurists and accused persons to implement solutions specific to the particular situation in each region.

Expectations

Now that all of the pieces have finally come together, the federal government should continue to show leadership and ensure that the action undertaken enables citizens to have easier access to the justice system. It is crucial that the next year be one of action. The Commissioner reiterates her commitment to support all major stakeholders who will implement measures or projects that facilitate the delivery of judicial services in either minority official language.

53 When it was established, the federal-provincial-territorial group included representatives from Justice Canada, Alberta, British Columbia, Manitoba, Ontario, New Brunswick and the Yukon. Representatives from Nunavut and Saskatchewan have since joined.

The *Contraventions Act*: End of a saga

The year 2003 marks the end of the long saga of the *Contraventions Act*.

Issue

- **1996** – The federal government amends the *Contraventions Act* to give provinces and territories the responsibility of administering legal action for federal contraventions.

Action

- **1997** – The Commissioner investigates a complaint filed by the Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) and recommends to the Department of Justice that linguistic guarantees be included in the agreements negotiated with the provinces and municipalities.
- **1998** – Recourse to the Federal Court to force the Department of Justice to act on the recommendations.
- **2001** – The Federal Court rules that the agreement between the Department of Justice and the Government of Ontario does not adequately protect the language rights of the Canadian public[54] and orders the Department of Justice to review the agreement and the regulations governing the application of certain provincial acts.[55] The government accepts the ruling.

Results

- **2003 – Five years after the findings of the Commissioner's investigation, important progress has been made in several areas:**

  1) An agreement is signed between the Department of Justice and the Government of Ontario stating that:

  - the accused may henceforth receive a trial in French throughout Ontario and receive service in French from court personnel in 27 judicial service regions;[56]
  - court personnel must henceforth provide active offer of their services in French, an obligation that does not currently exist in provincial legislation governing French language services.

---

54 The ruling reaffirms two rights, specifically, the right of the public to receive services from court personnel in the official language of its choice (as set out in sections 21 to 34 of the *Official Languages Act*) and the right of the accused to a trial in the official language of his or her choice (as set out in sections 530 and 530.1 of the *Criminal Code*).

55 For a detailed analysis of the ruling, see "Language Rights 1999-2000," pp. 86-88, http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?Lang=English#4.

56 Under the provincial French Language Services Act, only 20 regions are required to offer judicial services in French; implementation of the Federal Court decision therefore extended this requirement to seven additional regions.

2) **A draft regulation is published that respects the Federal Court decision.** Nevertheless, the Commissioner and the AJEFO expressed concerns to the Minister of Justice about the lack of a provision that would require justices of the peace and Provincial Court justices to inform offenders of their language rights, as set out in the *Criminal Code*. Representations by the Commissioner and the AJEFO on the importance of active offer in exercising language rights were well received by the Department of Justice, and this point is now reflected in the draft regulation.

3) **The *Action Plan for Official Languages*** provides an investment of $24 million over five years to ensure compliance with legal obligations arising from the Federal Court decision.

Expectations

The Department of Justice must now continue discussions with the provinces with which it has entered into similar agreements.[57] In addition, it is important that the Department continue to consult with associations of French jurists as part of its future consultations with the provinces. Similar consultations with the AJEFO, as part of the discussions with the Government of Ontario, proved productive.

Investigation Follow-ups: A Few Wrong Notes

The Job Bank: A translation system that still doesn't work!

Issue

Every day, many English- and French-speaking citizens consult the Job Bank site[58] seeking employment. However, there is no guarantee that they can get understandable information in the language of their choice.

57 The Department of Justice has entered into these agreements with Manitoba, New Brunswick, Quebec, Nova Scotia and Prince Edward Island.

58 See http://www.jobbank.gc.ca/Prov_en.asp.

Here are a few recent examples of machine translations found on the site:

Original French text of the job offer	English translation
Votre première responsabilité est la gestion de votre caisse. Vous aurez à manipuler des sommes importantes d'argent et à vous assurer de fermer et de balancer votre caisse. En second lieu, vous aurez à informer la clientèle sur les divers services que l'entreprise met à leur disposition.	Your first responsibility is the management of your box. You'll have to treat (manipulate) large sums of money (silver) to assure (insure) you to close and rock your box. Secondly, you'll have to inform the clientele about the various services which the company puts in their arrangement.
Original English text of the job offer	**French translation**
MAID BRIGADE is interested in mature and responsible individuals to work within teams, performing light house cleaning in the Calgary area. Valid driver's license preferred. Transportation provided. Training and equipment provided. Hours approximately: 8:30 to 4:30 (no weekends). Call our office.	L'équipe de demoiselle est intéressées par des individus murs et responsables pour travailler dans des équipes, exécutant la maison légère se nettoyant dans le secteur de Calgary. Permis de conduire valable preferred. Transport provided. Formation et équipement provided. Heures approximativement 8 :30-4 :30 (aucuns week-ends) Appellent notre bureau.

In her last annual report, the Commissioner deplored the fact that the federal government needed seven years to develop a new computer system to translate job offers from the private sector posted in Human Resources Development Canada (HRDC) offices. One year later, has the new machine translation system improved the quality of poor English and French translations?

Follow-up

As of March 31, 2003, the translation system was still not reliable. HRDC employees do not have the necessary resources to revise the growing number of job offers (between 15% and 45% of the job offers posted are revised, depending on the volume).

HRDC has introduced a number of measures that should result in timely improvements:

- The number of full-time student-revisers will increase from 4 to 12 during the summer of 2003: they should revise between 25% and 50% of the texts sent by employers;
- The Job Bank's interface will be modified: the text space provided to employers will be cut in half, thereby shortening the texts to be revised and reducing the chances of error;
- The system will be equipped with revision tools for employers to use.

Expectations

Given that HRDC was alerted to the translation problems eight years ago, it must focus on resolving this problem once and for all. The current situation is unacceptable. If the Department is unable to count on a reliable translation system, then it must hire sufficient resources to revise all of the texts posted and to ensure equal access to quality services in both official languages.

The RCMP finally commits to raising the language requirements of constable positions in the Moncton region

As part of their daily work, RCMP constables are in constant contact with the public.

Issue

1999 – The RCMP lowered the level of bilingualism required for several front-line constable positions in New Brunswick. In her investigation report, the Commissioner indicated to the RCMP that the incumbents of these positions had to perform a number of tasks requiring a high level of bilingualism and that it should therefore review the linguistic designation of these positions.

Follow-up

2000 – An **initial** follow-up revealed that the RCMP had not acted on this recommendation.

2002-2003 – A **second** follow-up was carried out to verify whether the situation had been corrected in the Codiac district (which includes Moncton, Dieppe and Riverview).

The follow-up study found:

- The RCMP had not raised the language requirements of any front-line constable positions. It was of the opinion that the extensive pool of constables available to it in the Codiac district provided the necessary flexibility to assign its bilingual constables wherever there was a need.

The Commissioner made new recommendations to ensure, in particular, that by September 2003 the linguistic levels of constable positions in New Brunswick are established objectively based on the real needs of the population to be served. The RCMP committed to implementing the recommendations and making the necessary changes to the requirements of constable positions.

Expectations

The Commissioner is very pleased with this about-face. She is disappointed, however, that so much time and energy were required to achieve this outcome.

The RCMP must now follow through on its commitment to re-evaluate the language requirements of its constable positions by September 2003 to ensure that the linguistic designations are based on objective criteria, as required by section 91 of the *Official Languages Act*.

The Canadian Coast Guard College: No wind in its sails

Issue

In her last two annual reports, the Commissioner reported on numerous linguistic problems that have emerged at the Canadian Coast Guard College in Sydney, Nova Scotia, since 1995, when responsibility for the College was turned over to Fisheries and Oceans Canada.

The College is a national training centre and, as such, must provide all employees and officer cadets with an environment conducive to the use of both of our official languages.

In July 2001, the Commissioner made numerous recommendations to ensure respect for the language rights of the College's officer cadets and employees. The institution indicated at the time that it planned to implement all of the recommendations and developed an action plan to that effect.

Follow-up

A follow-up study carried out late in 2002 revealed that the Department was a long way from honouring its commitments:

Out of 17 recommendations:

- three had been implemented;
- 13 had been partially implemented;
- one had been ignored.

In most cases, the College had not adhered to the Commissioner's timelines.

Recommendations implemented:

- The College regained its bilingual status in terms of language of work;
- The language rights of naval engineering and navigation candidates are being respected when they undergo the program selection process;
- The three positions where the incumbents are in close contact with the officer cadets (Director of the College, Liaison Officer and Superintendent of Naval Sciences) have been designated bilingual (CBC).

The follow-up report contains **10 new, more specific recommendations** with the following objectives. The implementation deadline is September 2003:

- Provide staff and officer cadets with services in both official languages (pay and benefits, health, food services, materiel management, simulation software);
- Provide everyone with regularly and widely used work instruments and information systems in English and in French;
- Increase the use of French at meetings and provide related materials simultaneously in English and in French;
- Improve the language quality of materials distributed in both official languages;
- Complete the redefinition of the language requirements of certain positions;
- Address any shortcomings in classroom and at-sea training programs and related workshops for Francophone officer cadets.

Fisheries and Oceans Canada committed to providing the Commissioner with a detailed action plan by the end of September 2003 outlining their efforts and goals towards implementing the Official Languages Program at the College.

Expectations

The College must not delay any further in meeting its linguistic obligations and implementing all of the Commissioner's recommendations. If it does not take this action, it will be difficult for Francophone officer cadets to advance and to have a career using their language on a regular basis.

Here again, as with other situations described in this section, the Commissioner believes that changes are too slow in coming. The Department was not sufficiently committed to implementing the Commissioner's recommendations. As a result, a second follow-up will be undertaken at the College during the coming year.

Restructuring of the Shippagan office of the Canadian Food Inspection Agency

Issue

2000 – Complainants challenge the decision of the Canadian Food Inspection Agency (CFIA) to abolish inspector positions at the Shippagan office and to transfer them to another office in southern New Brunswick.

- The complainants argue that this restructuring has a negative impact on service to the public and on the region's economy.

Action

2001 – The Commissioner's investigation report finds that the complaint is founded.

- The Commissioner makes three recommendations to ensure that the CFIA fully complies with its obligations with respect to service to the public and takes into consideration the government's commitment to supporting the development and enhancing the vitality of official language minority communities.

2002 – The complainants seek recourse before the Federal Court to require the Agency to reconsider its decision. No ruling had been made as of March 31, 2003.

Follow-up

2003 – The Commissioner finds that some progress has been made but none of the recommendations have been fully implemented.

Expectations

Regardless of its administrative structure, the CFIA must be able to ensure the delivery of services to the public in both official languages at all times.

The CFIA must continue its efforts to support the development and vitality of the Francophone community. Consultations with the official language minority community and complainants are important to better determine the community's needs in terms of development and growth. CFIA managers must be better informed about the extent of their obligations in this regard.

Economic development for the benefit of Franco-Ontarians

Issue

The economy plays a key role in the ability of an official language minority community to be able to develop and grow. Federal institutions must be aware of this and take it into consideration when preparing their action plans to implement the government's commitment set out in Part VII of the *Official Languages Act*. Some of the complaints received by the Commissioner deal precisely with the shortcomings of federal institutions in this area.

Action

An eloquent example of this reality was the complaint filed in 2000 against the North Simcoe Business Development Centre (NSBDC), a Community Futures Development Corporation (CFDC) funded by Industry Canada under its Communities Futures Program in Ontario. A representative of the Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH) complained that none of the NSBDC's economic development officers was able to provide services in French. The organization claimed that because of the absence of services in French and the way in which the North Simcoe CFDC was operating, Industry Canada was not fulfilling its obligations with respect to supporting the development and enhancing the vitality of the minority community in Simcoe County.

The Commissioner determined in September 2001 that the complaint was founded and made four recommendations to Industry Canada to correct the situation. A follow-up was done one year later to verify whether the recommendations had been implemented.

Follow-up

Investigators found that the Department had not been prompt in implementing the Commissioner's recommendations.

Recommendations	Implementation status
Take measures to ensure that services provided to the official language minority and majority communities under the Community Futures Program are truly equal in quality and establish appropriate control mechanisms.	**Partially implemented** March 2001 – Industry Canada contracted CALDECH to assume delivery of the NSBDC's services in French until the end of 2002. Since early 2003, the NSBDC has been able to provide more services in French to the Francophone community. However, no monitoring mechanism has been established.
Review the agreement signed with the NSBDC to ensure that it fully takes into account the particular needs and concerns of the French-speaking business community of Simcoe County.	**Not implemented** The agreement was amended but in a global context, that is, for all CFDCs in Ontario. The NSBDC's agreement was not amended to reflect the specific needs and concerns of the Francophone business community in Simcoe County.
Consult the French-speaking business community prior to undertaking any project or concluding any agreement that could have an impact on the development of this community.	**Partially implemented** There was consultation but investigators were unable to determine any link between it and Industry Canada's decisions.
Examine the merits of establishing a French-language CFDC in Simcoe County.	**Partially implemented** Industry Canada believes that establishing a French CFDC would represent a duplication of services. The Department prefers to extend the CFDC program to areas not served in Ontario. Industry Canada claims that it is not able to support a Francophone structure in Ontario and that it would be too costly to set up a parallel network of CFDCs in Ontario.

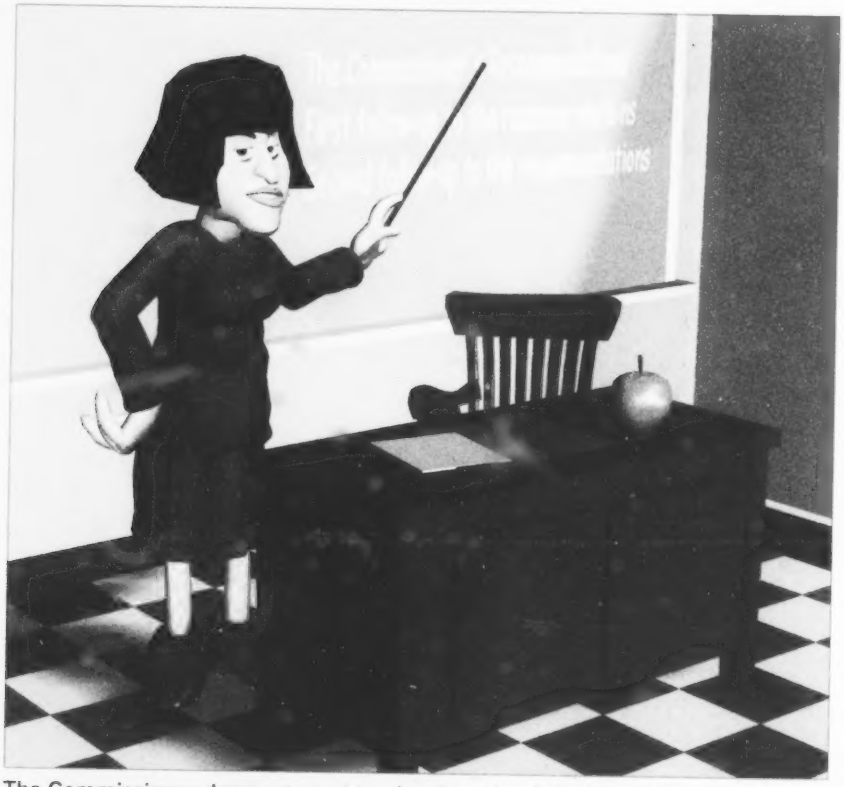
Expectations

In presenting her final follow-up report, the Commissioner recommended that Industry Canada re-evaluate its approach regarding Part VII of the *Official Languages Act* with the objective of implementing the original recommendations.

Conclusion

This overview of the Commissioner's follow-up studies shows that some institutions have been highly committed to acting on her recommendations. The Privy Council Office, for example, and to a lesser degree, the Treasury Board Secretariat, have shown praiseworthy effort. However, other institutions are way out of synch and, in some cases, have been dragging their feet for years.

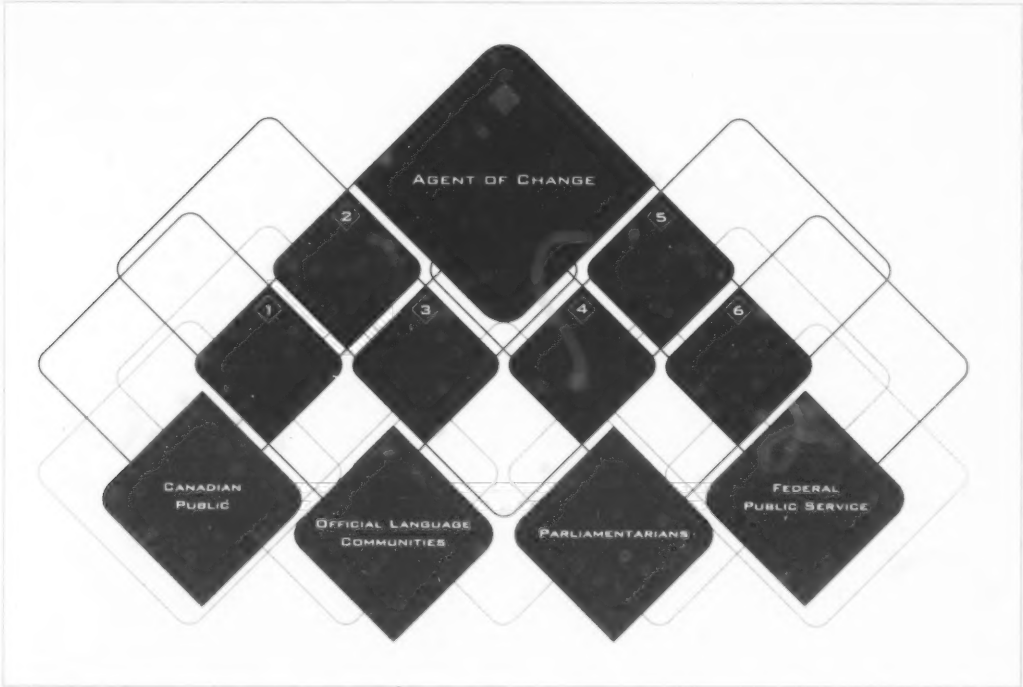
The Commissioner does not want to have to play the role of disciplinarian and continuously follow up on her follow-ups. This approach does not reflect her idea of the type of relationship that an officer of Parliament should have with federal institutions. Leaders of federal institutions need to assume their responsibility to implement the Act and to act on the Commissioner's recommendations within the timelines set. The outcomes would definitely be more sustainable and more beneficial to Canadians.



The Commissioner does not want to play the role of disciplinarian.

THE **ROLE** OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF **OFFICIAL LANGUAGES**

Acting to **bring** about change: **Information** on **interventions** by the Office of the **Commissioner**



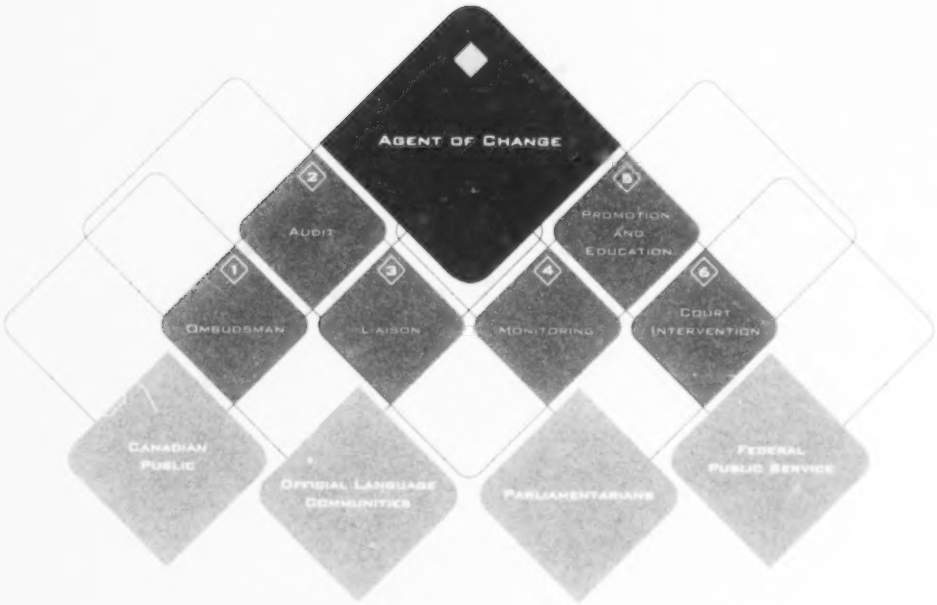
The Commissioner has set herself the mandate of acting as an agent of change in Canadian society, a mission that she carries out through six complementary roles. Here are some of the main activities carried out in 2002-2003 for each of the Office of the Commissioner's roles.

Ombudsman

The role of ombudsman consists of receiving complaints from the public concerning official languages, reviewing the complaints and investigating them. The Commissioner then makes recommendations and her office works closely with the managers of federal institutions to bring about lasting change.

THE **ROLE** OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF **OFFICIAL LANGUAGES**

Acting to **bring** about change: **Information** on **interventions** by the Office of the **Commissioner**



The Commissioner has set herself the mandate of acting as an agent of change in Canadian society, a mission that she carries out through six complementary roles. Here are some of the main activities carried out in 2002-2003 for each of the Office of the Commissioner's roles.

Ombudsman

The role of ombudsman consists of receiving complaints from the public concerning official languages, reviewing the complaints and investigating them. The Commissioner then makes recommendations and her office works closely with the managers of federal institutions to bring about lasting change.

- Over 1,300 new complaints were investigated.
- Some 500 requests for information were treated.
- Two studies and eight follow-up investigations were conducted.

Auditing

To ensure that institutions comply with the requirements of the *Official Languages Act*, the Office of the Commissioner monitors and audits the administrative practices of institutions that are subject to the Act in order to play a proactive and preventive role and ensure they are fulfilling their obligations.

- The Office of the Commissioner reactivated its auditing role over the course of the past year by developing a new policy and an audit method.
- The Commissioner will conduct audits during the 2003-2004 fiscal year.

Liaison

The Office of the Commissioner performs a liaison role with the institutions subject to the Act, communities and various levels of government across the country in order to facilitate the communication of needs and expectations concerning official languages. The Office of the Commissioner works to encourage social and administrative change, thereby enhancing linguistic duality.

- Some seven presentations were made to the management committees of various federal institutions.
- The Office of the Commissioner has enhanced the role of the five regional offices by creating new liaison officer positions. These officers work with federal agencies and the communities in British Columbia, Saskatchewan and Quebec. Two more liaison officer positions will be created during the next fiscal year in the Atlantic Region and Ontario.
- There were approximately 65 meetings with parliamentarians, Members of Parliament and deputy ministers at the federal and provincial levels.
- Meetings were held with about 27 associations.
- Over 1,570 letters were sent to partners, companies and members of the public in Canada.

Monitoring

The Office of the Commissioner of Official Languages takes preventive action by intervening when legislation, regulations and policies are being developed, to ensure that language rights remain front and centre among political and administrative decision-makers' concerns.

- The Commissioner made 10 presentations to parliamentary committees.
- Some 115 briefing notes and analyses were produced.
- There was ongoing action on at least 11 major issues such as citizenship, immigration, air transportation, broadcasting, health, sports, the modernization of human resource management, the Internet, the *Cohtraventions Act*, instruction in the minority language and the revision of the Northwest Territories Official Languages Act.

Promotion and education

The Office of the Commissioner takes concrete measures to promote linguistic duality within the federal administration and Canadian society. The Commissioner carries out research and publishes studies to raise awareness among decision-makers and the public; she regularly gives speeches before various audiences; and she participates in symposiums dealing with significant issues for our official languages.

- Some 280 interviews were given to the media.
- Thirteen press releases were issued.
- Some 13 of the Commissioner's letters were published in the newspapers.
- The Commissioner gave 29 speeches.
- The Office of the Commissioner took part in 15 information booths across the country.
- Five studies were published.

Court intervention

The Commissioner appeals to the courts as a last resort to ensure full respect for the language rights guaranteed by the *Official Languages Act*. She also intervenes in court proceedings involving the exercise of the language rights guaranteed in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

- Intervention in two new actions taken by plaintiffs under the *Official Languages Act: Margaret Temple v. Via Rail,*[59] and *Thibodeau v. Air Canada*; and
- Intervention in a new case under the fundamental constitutional principle of respect and protection of minorities: *David Tremblay et al.* v. *the Corporation of the Town of Lakeshore.*

---

59 The Commissioner has intervened in other similar actions taken by other plaintiffs against Via Rail: *Brian Norton v. Via Rail, Brenda Bonner v. Via Rail,* and *Mark Collins v. Via Rail.*

STUDIES **PUBLISHED** IN 2002-2003

1. Official Languages on the Internet: Web sites of Diplomatic Missions and International Organizations (April 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/lang_internet/lang_internet_2002_e.htm

2. Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities (November 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_e.htm

3. The Use of the Official Language Minority Press by Federal Institutions (November 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/minority_minoritaire/minority_minoritaire_e.htm

4. Official Language Requirements and Government On-Line (June 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/gol_ged/gol_ged_2002_e.htm

5. A Senior Public Service that Reflects Canada's Linguistic Duality (June 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/senior_ps/seniorps_hautefp_e.pdf

6. The Single Window Networks of the Government of Canada (January 2003)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_e.htm

7. Language Rights 2001-2002 (March 2003)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?Lang=English#4

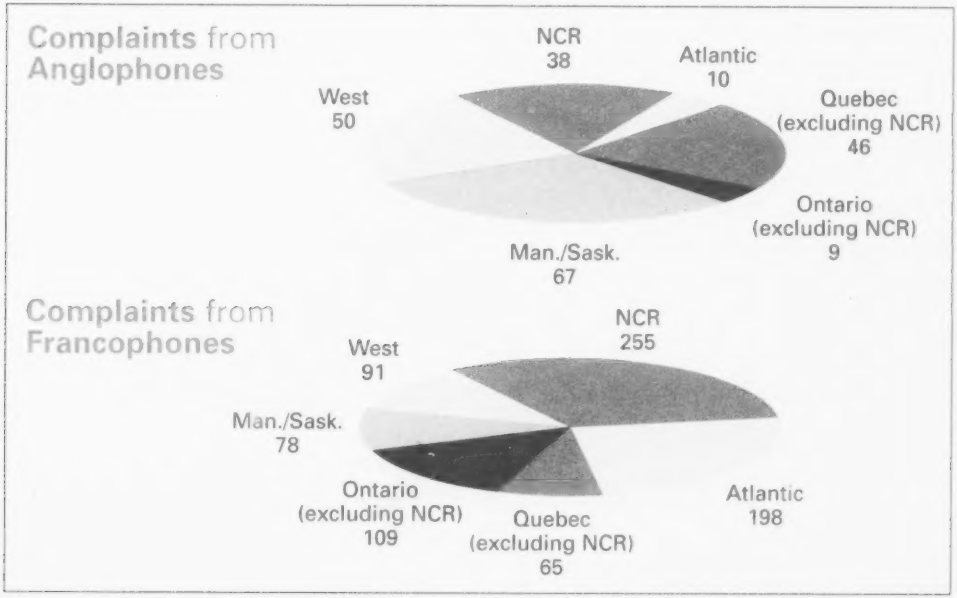
8. Official Languages in the Canadian Sport System – Follow-Up – Getting a Second Wind! (June 2003)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/sport/sport_e.htm

ANALYSIS OF COMPLAINTS

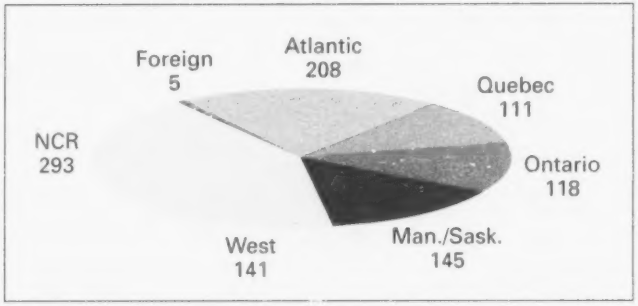
Complaints are an essential tool in the work of any ombudsman. It is important when members of the public and employees of federal institutions complain to the Office of the Commissioner because these complaints help us uncover any difficulties that may emerge in the implementation of the *Official Languages Act*, examine the quality of services offered to the public and work with the federal institutions involved in order to correct the situation.

- The Commissioner received 1,330 complaints between April 1, 2002 and March 31, 2003, a 9% increase over the previous year.
- Nearly 77% of them (1,021 complaints) were deemed admissible.
- The number of complaints received has remained about the same over the last decade. The percentages cited below are calculated on the basis of the number of admissible complaints.
- More than three quarters of the complaints were lodged by Francophones.
- However, the number of complaints from Anglophones nearly doubled in comparison with the previous year (300 rather than 167). This increase was largely due to the many Anglophones in the West who objected to the bilingual weather reports broadcast by Environment Canada.[60] However, more than 85% of the complaints against Environment Canada turned out to be unfounded.



60 See p. 86.

Admissible Complaints – Location of the Infraction

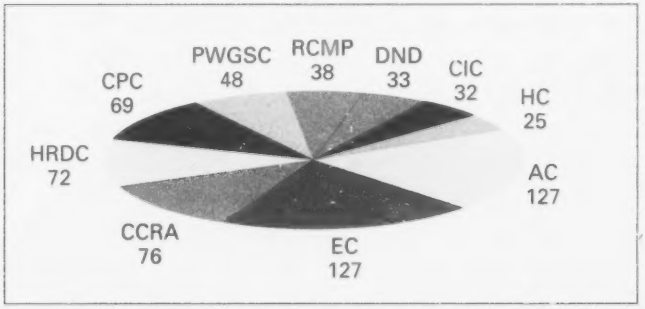


Although complaints were received about situations and incidents all across the country, the two regions cited most often were

- the National Capital Region (NCR) (293 complaints) and
- the Atlantic Region (208 complaints).

At the other extreme, Quebec was the region with the fewest complaints.

Institutions Most Affected



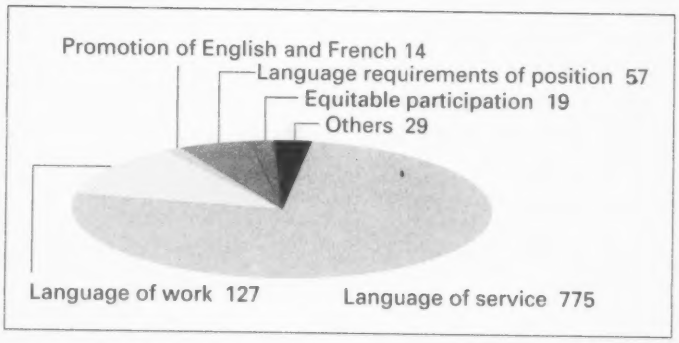
Ten individual institutions accounted for nearly 65% of all complaints. As in the past, the institutions with the most complaints filed against them were those that have close contacts with the public, such as Air Canada (AC), Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), Human Resources Development Canada (HRDC) and Canada Post Corporation (CPC). The diagram to the left is based on the number of complaints lodged and found admissible, not the number deemed to be founded (see also table on page 73).

Complaint categories

Of the complaints received:

- 76% concerned language of service;
- 12% concerned language of work; and
- 6% concerned the language requirements of positions.

The Commissioner receives a number of complaints each year on other official languages issues. Some of these complaints concern the participation of Anglophones and Francophones in the Public Service. Others concern federal institutions that allegedly fail to comply with the federal government's commitments under Part VII of the *Official Languages Act* (development and vitality of the Anglophone and Francophone minorities in Canada).



Service to the public

Most complaints across the country were about language of service. These complaints can be broken down into six groups:

- Travelling public (14% of all complaints) – three quarters of these were about ground services (counter services in airports, pre-boarding security checks, etc.). The rest pertained to services on board aircraft.
- Audio-visual communications (14% of all complaints) – most pertained to Environment Canada's weather reports. These complaints were unfounded.
- Communications in the media (14% of all complaints) – most pertained to federal institutions that did not use media that serve minority official language communities when communicating with the public.
- Written communications (13% of all complaints) – most accused various federal institutions of failing to communicate with members of the public in the official language of their choice.
- Services provided in person (11% of all complaints) – several complaints accused federal employees (receptionists, customs officers, postal workers, police officers, etc.) of failing to actively offer services in both official languages.
- Telephone service (9% of all complaints) – these pertained not only to a lack of service in the client's language but also failure to actively offer service in both English and French.

Language of work

The second largest category of complaints received at OCOL concerned the language of work rights of public servants or the obligations of federal institutions. The 127 complaints concerning language of work are distributed as follows:

- 54% of the complaints about language of work were lodged by employees in the National Capital Region;
- 27% by employees in the Quebec region; and
- 11% by employees in the Atlantic region.

These employees complained primarily about:

- unilingual central and personnel services (20% of complaints);
- written communications (19%);
- professional training (14%); and
- overall work environment (11%).

Language requirements of positions

The number of complaints about the language requirements of positions increased considerably over the previous year, rising from 38 to 57. These complaints were usually about one of the following three subjects:

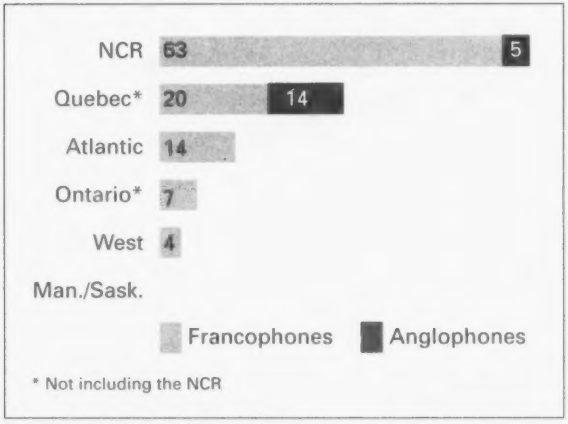
- the language designation of a position (bilingual, either/or, English essential and French essential);
- its linguistic profile (level A, B, C or P);
- the staffing method used to fill it (imperative or non-imperative).

Language of work

The second largest category of complaints received at OCOL concerned the language of work rights of public servants or the obligations of federal institutions. The 127 complaints concerning language of work are distributed as follows:

- 54% of the complaints about language of work were lodged by employees in the National Capital Region;
- 27% by employees in the Quebec region; and
- 11% by employees in the Atlantic region.

These employees complained primarily about:



- unilingual central and personnel services (20% of complaints);
- written communications (19%);
- professional training (14%); and
- overall work environment (11%).

Language requirements of positions

The number of complaints about the language requirements of positions increased considerably over the previous year, rising from 38 to 57. These complaints were usually about one of the following three subjects:

- the language designation of a position (bilingual, either/or, English essential and French essential);
- its linguistic profile (level A, B, C or P);
- the staffing method used to fill it (imperative or non-imperative).

Development of communities in minority situations

- Nineteen complaints—twice as many as last year—pertained to failures to comply with Part VII of the *Official Languages Act*, which sets out the government's commitment to enhancing the vitality of the Anglophone and Francophone minorities in Canada and fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society.
- Three quarters of these complaints were lodged by Francophones.
- Half the complaints were in regard to three institutions: Citizenship and Immigration Canada, Human Resources Development Canada and the Federal Electoral Boundaries Commission for New Brunswick.

Equitable participation

There were 14 complaints about the equitable participation of both official language groups in the Public Service. Most alleged that Anglophone and Francophone employees did not have the same chances for advancement in their institutions.

Admissible Complaints[61] by Province and Territory

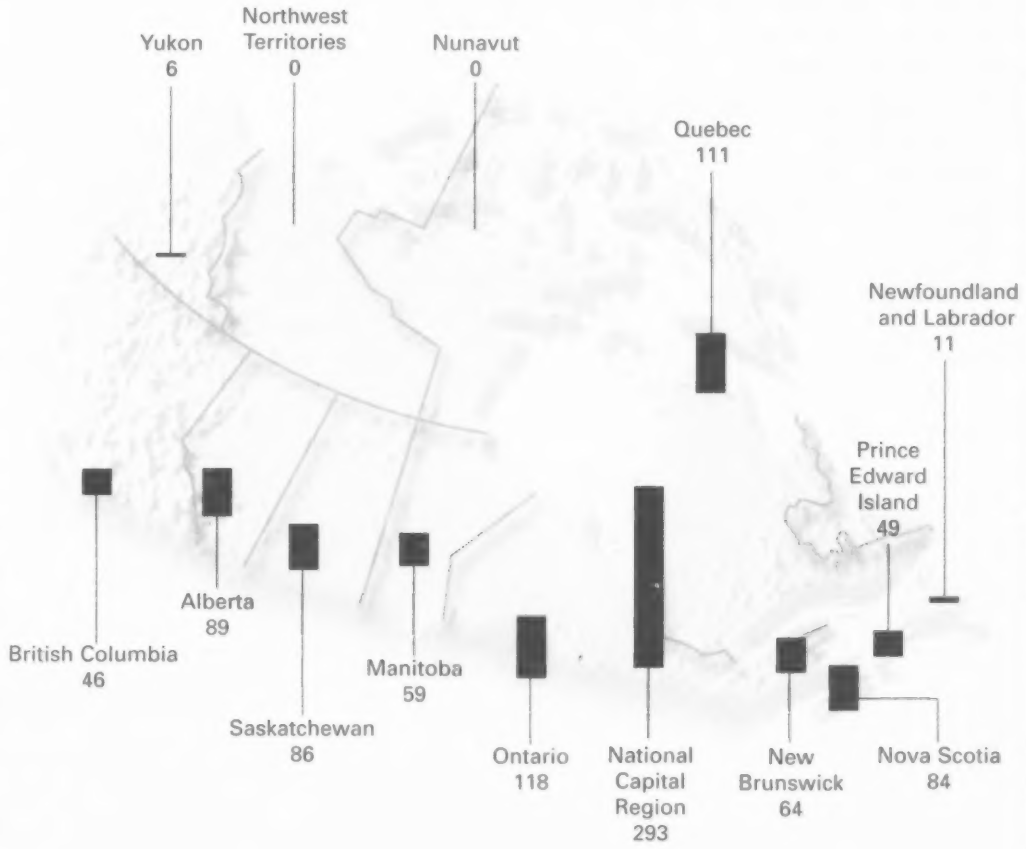
Province/ Territory	Admissible Complaints	Service to the Public	Language of Work	Language Requirements	Advancement of English and French	Equitable Participation	Others[62]
Newfoundland and Labrador	11	10	-	-	-		1
Prince Edward Island	49	44	-	3	1	-	1
Nova Scotia	84	68	5	4	-	1	6
New Brunswick	64	37	9	10	6	1	1
Quebec[63]	111	65	34	5	1	1	5
National Capital Region (Quebec)	41	17	18	6	-	-	-
National Capital Region (Ontario)	252	167	50	21	6	6	2
Ontario[63]	118	95	7	6	2	1	7
Manitoba	59	55	-	1	2	-	1
Saskatchewan	86	84	-	-	1	-	1
Alberta	89	84	2	-	-	-	3
British Columbia	46	38	2	1	-	4	1
Yukon	6	6	-	-	-	-	-
Foreign	5	5	-	-	-	-	-
TOTALS	**1 021**	**775**	**127**	**57**	**19**	**14**	**29**

61 Approximately 80% of complaints are admissible. Those which are not investigated are referred to an appropriate institution or refused because they do not fall under the jurisdiction of the Act or its Regulations.

62 The category "Others" includes mainly complaints regarding notices, administration of justice and discrimination as a result of lodging a complaint.

63 Excluding the National Capital Region (NCR).

Admissible Complaints by Province and Territory



Institutions With 15 or More Admissible Complaints and Status of the Complaints

Department/Institution	Founded	Un-founded	Under Investigation[64]	Other	TOTAL
Environment Canada (EC)	8	111[65]	8	-	127
Air Canada (AC)	6	17	104	-	127
Canada Customs and Revenue Agency (CCRA)	17	6	51	2	76
Human Resources Development Canada (HRDC)	12	4	56	-	72
Canada Post Corporation (CPC)	31	6	31	1	69
Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	8	5	35	0	48
RCMP	8	1	28	1	38
National Defence (DND)	8	5	20	0	33
Citizenship and Immigration Canada (CIC)	6	0	25	1	32
Health Canada	10	1	14	0	25
Correctional Service of Canada (CSC)	3	10	10	-	23
Macdonald-Cartier Ottawa International Airport Authority	1	3	19	-	23
Canadian Heritage (CH)	6	1	14	-	21
Parks Canada Agency	6	0	11	-	17
Public Service Commission of Canada (PSC)	2	0	13	0	15

64 Complaints under investigation as of March 31, 2003.

65 Unfounded complaints concerning Environment Canada's weather bulletins.

chapter four

Services to the public

chapter**four**

SERVICES TO THE **PUBLIC**

The basic mission of the federal government is to serve the Canadian public. For some years, citizens have increasingly been using new technology and the Internet to obtain information and gain access to government services. Given the needs of the population, however, it is important to maintain some traditional forms of service delivery, particularly by telephone or in person. In all cases, the federal government must ensure that services are offered equally in both official languages. It's a matter of respect for all.

Innovative ways of reaching the **public**

Most federal institutions tend to consider the linguistic dimension of the new initiatives that they undertake too late in the process. In the case of two recent initiatives, the Commissioner reminded certain institutions that they must respect the language rights of the public they serve.

Stagnation in Saskatchewan

The Government of Saskatchewan assisted the Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) in setting up, as a pilot project, two satellite single window networks and an administrative centre to serve the province's Francophone communities.

Discussions were initiated in 2002 to evaluate the initiative and determine how the federal government might participate. The discussions had not been concluded as of March 31, 2003, unduly delaying this promising and much-needed initiative. In 2001, a study by the Office of the Commissioner showed that the language capacity of federal offices designated bilingual in Saskatchewan was low, and that services in person in French were available only 60% of the time.

The federal partners, led by Canadian Heritage, must work together with Saskatchewan Francophone communities and demonstrate greater flexibility to support single window networks, since these facilities promote more equitable access to services in both official languages in Saskatchewan.

A promising concept: Single window networks

Issue

Canada has two networks of single windows giving access to a wide range of federal services, and sometimes the services of other levels of government or the private sector as well:

- the Canada Business Service Centres (CBSC) network; and
- the Service Canada Access Points network.

Action

The Commissioner undertook a study[66] to examine whether the services offered by both networks are equally accessible in English and French.

Observations

The study concluded that grouping several services in the same location offers a number of advantages:

- it enables the institutions to optimize their bilingual resources;
- it provides members of official language minorities with better access to services in their language; and
- it helps and encourages other participating organizations to offer bilingual services as well.

Several windows offer an exemplary level of bilingual services:

- In Manitoba, for instance, Service Canada has integrated three of its centres with provincial Bilingual Service Centres located in St. Boniface, Notre-Dame-de-Lourdes and Saint-Pierre-Jolys. The federal government is considering extending its participation to the three new bilingual centres that the province plans to open. Aside from offering services of the three levels of government in both official languages in a single location, the centres are public offices where Francophones can work in their own language.

66 *The Single Window Networks of the Government of Canada,* http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_e.htm.

Expectations

The federal government must provide the necessary resources to maintain the single window networks because they make it possible to offer better services in English and French, and contribute concretely to the vitality of official language minority communities. Certain improvements, however, are desirable:

- making the model flexible to facilitate the creation of satellite windows tailored to the needs of small official language minority communities, notably in Saskatchewan (see box on page 77); and
- increased supervision of public- and private-sector partners to ensure that they comply with their language obligations.

Internet services of equivalent quality in English and French

The Government On-Line initiative calls for a wide range of federal government services to be offered on the Internet by the year 2005.

Action

The Commissioner published a study[67] to encourage institutions to take their language obligations into account in the earliest stages of project planning and implementation.

Observations

- The government did not fully consider the language aspect of the project during the planning stage.
- No comprehensive policy has been developed to group together and complete the various existing language policies governing on-line services offered under Government On-Line.

When consultation leads to action

A working group for consultations between the RCMP and Manitoba's Francophone community was created in 2002, as a follow-up to a recommendation of the Commissioner and subsequent to a forum organized by the Manitoba police force to improve French-language services to the public.

Group discussions were productive and led to the opening of three bilingual service counters in the Francophone communities of Richer, Lorette and Notre-Dame-de-Lourdes. As of March 31, 2003, the group was studying the possibility of opening three new service counters for other Franco-Manitoban communities.

67 The study *Official Language Requirements and Government On-Line* was published in June 2002. See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.

Results

As of March 31, 2003, Treasury Board Secretariat had begun implementing some of the Commissioner's recommendations.

- It revised its policy on computer networks, taking into account the provisions of the *Official Languages Act*.
- It inspects the Web sites of federal institutions to ensure that there is a proper balance between English and French content, and to check the quality of the language used.
- It has compiled all of the guidelines concerning this initiative into one document.
- It has just launched a pilot project, in which several key institutions are participating, to examine different methods of increasing the availability of specialized reference material and information in French.

Expectations

The government will have to adopt several additional measures to ensure that information and services offered by Government On-Line are available in both official languages. It must:

- develop a policy for on-line publication of scientific or historical information in both official languages;
- publish more specialized documents in French to achieve a better balance in the quantity of documents published in both official languages; and
- help develop more effective software for translation and the extraction of meaning, in collaboration with the institutions concerned.

Communications

The *Broadcasting Act*: More fully reflecting Canada's linguistic duality

Issue

The Standing Committee on Canadian Heritage held hearings on the *Broadcasting Act* in the spring of 2002.

Action

The Commissioner participated in the hearings and explained to parliamentarians how legislation could contribute to implementation of the *Official Languages Act*.

Expectations

The Commissioner made five recommendations:

- ensure sufficient funding for the national public broadcaster and community broadcasters;
- ensure distribution throughout Canada, at no charge, of English- and French-language public educational networks;
- promote partnerships between public corporations and non-profit businesses that produce Canadian content in both official languages, in order to create a critical mass of content;
- expand the distribution of high quality Canadian broadcasting content on the Internet, as well as public access to such content; and
- encourage the export of public- and private-sector broadcasting products in English and French, in order to help promote linguistic and cultural diversity worldwide.

The Committee was to present its report and recommendations to the government in June 2003.

The new CPAC licence: Better service in French

Issue

The Cable Public Affairs Channel (CPAC) asked the CRTC to approve its licence renewal application.

Action

The Commissioner asked the CRTC to require CPAC to broadcast all its programs in both official languages.

Results

The new seven-year licence was granted in November 2002. Attached to it are several conditions that will have a positive impact on CPAC's delivery of French-language services:

- broadcasting distributors now have to include all CPAC English and French program services in their basic service;[68]
- CPAC must offer simultaneous translation of all of its programs, as of September 1, 2003;
- CPAC must produce and broadcast at least 25% of its original long-form public affairs programs in French, as of September 1, 2003;
- at least 20% of all events covered during a year must be broadcast in French, as of September 1, 2003;
- 25% of funds spent to acquire documentary rights must go to purchase rights to documentaries produced in French; and
- as of September 1, 2007, CPAC must subtitle 50% of its programs in French and 90% of its programs in English.

Canadians can now enjoy better access to CPAC programs in both official languages.

CPAC changes its editing procedure

CPAC public affairs programs are usually edited in English only. When the original version includes French-language sequences, they are first translated into English using an off-camera voice. The edited program is then translated into French, which leads to a strange result: the voice of a Francophone interpreter replaces that of the French speaker! A viewer complained about this practice to the Commissioner.

The Commissioner contacted the President of CPAC to point out the absurdity of the situation and the need to treat English and French in the same way during editing. Less than a week later, the problem was solved. Programs are now edited in both official languages. This proves that a complaint from the public can quickly bring about change, especially when the institution involved is willing to cooperate.

68 A similar requirement has existed since September 2001, but it applies only to broadcasts of House of Commons debates.

Expectations

Differences in subtitling in English and French are, however, problematic. In the fall of 2002, the Commissioner proposed that technological tools be developed under Industry Canada's programs supporting language industries.

In Ottawa, the Cité collégiale announced that it will offer a new computer-assisted steno-captioning program as of September 2003. This will make it the only institution in Canada to offer such training in French.

It is essential that Anglophones and Francophones have equal access to subtitles in their own language. It is even more important to have equal access to subtitles in programs broadcast on public networks. CPAC must be exemplary in this respect.

Broadcasting House of Commons debates in both official languages: Still before the courts

Issue

For the healthy exercise of democracy, Canadians must be able to follow parliamentary debates in the official language of their choice.

Action

2000 – In her investigation report, the Commissioner recommended that the House of Commons ensure access for the Canadian public to parliamentary debates in both official languages.

2001 – In view of the House's refusal to act on this recommendation, a citizen asked the Federal Court to require it to do so. The Commissioner presented the conclusions of her report to the Court.

2002 – The Court handed down its decision in June 2002, finding in favour of the plaintiff.[69]

- The Federal Court concluded that the House of Commons should have ensured that its broadcasting agreements with CPAC provided for broadcasts in English and French. The *Official Languages Act* requires federal institutions using third parties to ensure that they comply with language requirements for public services.

69 See *Language Rights 2001-2002*, pp. 70–74, http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp#4.

- The Court ruled that the House's parliamentary privilege does not allow it to exempt itself from this requirement.

2003 – The House of Commons appealed the decision. The case is to be heard in September 2003.

Bilingual government advertising: Greater self-discipline

Issue

Official language minority newspapers reach a readership of close to 1 million people in Canada. The readers depend heavily on their local weekly or monthly paper for news of their community and government activities of concern to them.

However, federal institutions that place ads in newspapers often neglect to provide equivalent coverage in the print media of the minority official language, as they are required to do under the *Official Languages Act*. From 1998 to 2001, 20% of complaints to the Office of the Commissioner dealt with this omission.

Action

The Commissioner has completed a study of the problem to bring about lasting changes and thus put an end to the complaints received each year on this matter.[70]

Expectations

The Commissioner recommended the following measures, in particular:

Before December 31, 2002:

- the inclusion of specific clauses outlining language obligations in agreements between the government and advertising and placement agencies.

Before March 31, 2003:

- the revision by Treasury Board Secretariat and Communication Canada of policies, guidelines and procedures relative to the use of official language community newspapers, to comply with the requirements of the *Official Languages Act*;
- strengthening advertising management in each institution, by giving managers the tools they need to meet their commitments; and
- the implementation by Treasury Board Secretariat of proper monitoring mechanisms to ensure that institutions comply with policies.

70 *The Use of the Official Language Minority Press by Federal Institutions.* See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.

Results

- **Communication Canada has begun to revise its *Advertising Guide* in light of the recommendations submitted to it.**
- **Treasury Board Secretariat has indicated that it will take advantage of the revision of its official languages policies to clarify the requirements of the *Official Languages Act* concerning use of the media.**

Expectations

Given the scope of the problem, the Commissioner expects that all the institutions targeted will show self-discipline and implement her recommendations as soon as possible. They must use official language community newspapers on an ongoing basis in order to reach and inform Canadians of both language groups.

Announcements in Quebec must be made in English as well!

Issue

Community Futures Development Corporations (CFDCs) are non-profit organizations funded by Canada Economic Development for Quebec Regions. Two Gaspé residents complained that CFDCs in their region published their announcements only in local Francophone weeklies.

Action

The investigation revealed two problems:
- CFDC funding agreements did not specify that communication services must all be bilingual.
- The Agency was not using the criterion set by the *Official Languages Regulations* to determine the existence of "significant demand" from the official language minority community. It concluded that demand was significant if the minority represented at least 10% of the population in a service area, while the threshold set by the Regulations is 5%.

Results

The Agency accepted the Commissioner's recommendations:
- **It now uses the standard of 5% to determine whether there is a "significant demand."**
- **It has amended its funding agreements with CFDCs: they must now offer more services in the two official languages, and their linguistic performance is subject to new monitoring and oversight measures.**

The changes should enable both language communities to have access to information published in newspapers by CFDCs throughout Quebec.

Rain or shine, in English as in French

Issue

1999 – Several Ontario residents complain about Environment Canada weather bulletins, broadcast in English only on Weatheradio Canada.

Action

2000 – The Commissioner investigates, and Environment Canada accepts her recommendation to broadcast weather forecasts in both official languages throughout Canada.

2002 – Now the new bilingual bulletins draw the wrath of listeners in Western Canada. They complain of the potential danger created by the longer bilingual bulletins should there be a weather warning.

Results

2003 – Complaints concerning the new bilingual bulletins prove to be unfounded. The Commissioner congratulates Environment Canada on having found a compromise that complies with the *Official Languages Act* and takes safety concerns into account:

- **weather warnings have been shortened; and**
- **weather bulletins are now broadcast on an accelerated cycle.**

Television in English and French in hotels used by the government

Participants in the meeting of G-8 heads of state, held in Kananaskis in June 2002, deplored the lack of French-language television networks in their hotel, which, however, offered broadcasts in several other languages.

To prevent the recurrence of such a situation, the Commissioner asked the Minister of Public Works and Government Services to ensure that government travel services do business only with accommodation establishments that offer more equitable access to English- and French-language television networks.

The Minister responded positively to the request and has indicated that next year he will encourage hotels registered in the catalogue of government-authorized places of accommodation to offer services in both official languages, including television broadcasting services.

Training

The military adjusts its sights

Issue

In November 2002, the Department of National Defence published an announcement inviting interested journalists to register for a course to familiarize them with the military. The objective of the course was to give them an overview of the training members of the Canadian Forces receive before being deployed abroad.

The course was offered solely in English, but the announcement noted that journalists would have access to bilingual learning materials and instructors. A journalist informed the Commissioner of the situation.

Action

The Commissioner informed the department that the situation was unacceptable and asked that it be corrected.

Results

Shortly afterward, the department announced that the course would be offered in French as well. This once again shows that the saying "An ounce of prevention is worth a pound of cure" applies perfectly to the work of the Commissioner and watchful citizens.

Transportation

Air Canada's action plan on official languages: Ready for takeoff?

The Commissioner has often criticized Air Canada's lack of commitment to the official languages program. The airline's recent financial difficulties only aggravate the already precarious situation of travellers' language rights.

●●●●

In his department's new strategic policy, the Minister of Transport has recognized the importance of official languages in the transportation sector.[71] He expressed his commitment to linguistic duality in the following terms:

"The government will continue to address compliance with the provisions of the Official Languages Act *by exercising appropriate oversight and discussing enforcement measures for improving the situation."*

The Commissioner urges the Minister to go further.

---

71 *Straight Ahead—A Vision for Transportation in Canada*, February 2003. See http://www.tc.gc.ca/aboutus/straightahead/publications.htm.

Following pressure from the Commissioner and the Joint Committee on Official Languages, Air Canada published its own action plan on official languages in the spring of 2002 with a view to correcting the language problems that have plagued the company for too long.

The Commissioner was pleased with the plan, but she expressed reservations about some aspects of it, particularly:

- the 10-year period that the airline estimated was required for its staff to become sufficiently bilingual; and
- its decision to make language training for its thousands of employees conditional on obtaining federal government funds, which ultimately were not granted to it.

The Commissioner notes some **progress** this year:

- Air Canada's Web site[72] now features:
  - a message from the airline's president, in which he reiterates his commitment to offering services in both official languages (published also in *En Route* magazine); and
  - new language performance objectives for the airline's senior executives related to implementation of the action plan.
- The company is also distributing a new leaflet enabling passengers to comment on services offered in both official languages.

In addition, the final report of the Independent Transition Observer on Airline Restructuring stressed the importance of ensuring that Air Canada comply with measures and timetables set out in its action plan.[73]

Expectations

On April 1, 2003, Air Canada sought court protection under the *Companies' Creditors Arrangement Act*. In these difficult circumstances, Air Canada will obviously devote its energy primarily to surviving as a business. Even so, it must continue to comply with the laws of the land and to ensure that it respects the language rights of its passengers and employees.

For its part, Transport Canada must closely watch the situation so that the financial restructuring of the transporter does not result in a rollback of language rights.

72 See http://www.aircanada.ca/about-us/language.

73 Final report of the Independent Transition Observer on Airline Restructuring. See http://www.tc.gc.ca/pol/en/report/AirlineRestructuring/4sept2002/restructuring.htm.

Air Canada's bilingual service at Toronto and Halifax airports

In 2002, Air Canada reached an agreement with the Office of the Commissioner to upgrade bilingual services offered at the Toronto and Halifax airports. In the agreement, Air Canada undertook to initiate discussions on the subject with its unions and to report to the Commissioner.

Air Canada stated that such meetings were planned and that an awareness campaign would be launched targeting airport personnel. Given the precarious situation of Air Canada in the spring of 2003, it was impossible for us to verify whether these actions had been undertaken.

Now boarding: Official languages in airports

Issue

About a decade ago, the federal government transferred the operation of all major airports in Canada to non-profit agencies. Some of them have misinterpreted the language provisions of the *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act*: they assert that they have obligations to passengers only, not the general public. Since 1995, the Office of the Commissioner has received some 40 complaints concerning the Vancouver, Edmonton, Winnipeg and Halifax airports. Above all, the complainants object to the exclusive use of English in signage, voice messages and advertisements of airport services.

Action

A preliminary investigation report published in 2001 recommended that Treasury Board Secretariat:

- review the language obligations of airport authorities in light of the applicable provisions of the *Official Languages Act*, its Regulations and the *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act*;
- develop directives to inform airport authorities of the exact extent of their language obligations; and
- ensure that the directives are properly implemented.

Results

Treasury Board Secretariat has initiated discussions with airport authorities in consultation with the Office of the Commissioner, with the aim of clarifying and reaching a uniform interpretation of the language obligations of airport authorities.

The definition of these obligations had not yet been made public as of March 31, 2003.

Expectations

The federal government could miss out on an excellent opportunity to correct the language problems commonly found in Canadian airports. Its new draft legislation on airports, tabled in March 2003, simply repeats the existing language provisions.

- The government must take advantage of the legislative review to clarify the language obligations of airport authorities. In this regard, the Minister of Transport has said he is open to re-examining the provisions of the bill in order to take into account the Commissioner's concerns.

Conclusion

Federal departments and agencies, needless to say, exist to serve Canadians. In this era of new communications technologies, contacts with citizens are multiplying at an increasing pace. In most cases, the public receives good service. However, administrative procedures are not always designed, or sometimes not implemented, in ways that meet the needs of serving the public in both official languages.

The Commissioner has intervened at appropriate times to avoid systemic problems, to remind federal institutions of their obligations and to enhance the quality of service provided in our two languages. By ensuring respect for citizens' rights and working in a spirit of cooperation, the Office of the Commissioner is helping federal institutions to adopt the culture of high quality service that the public expects.

chapter **five**

An **intercultural** workplace: **two** languages in **synergy**

chapter**five**

AN **INTERCULTURAL** WORKPLACE: **TWO** LANGUAGES IN **SYNERGY**

There is within the federal Public Service a potential source of wealth for the vitality of Canada's linguistic duality. Members of Canada's two language communities work daily side by side in respect and harmony.

Being able to work in the language of your choice means having the opportunity to grow in an environment where your cultural identity is respected. And being able to have contact with the other official language community helps build bridges, promoting mutual understanding and appreciation of each other's language and culture. The harmonious coexistence of Anglophones and Francophones within the federal Public Service is an important asset for Canadians. The policies and programs created for them are of higher quality because they reflect each language group's own way of thinking and values. Few countries have such an advantage. However, it means that the public service must provide an environment where each person can work in his or her own language on a daily basis.

The right of federal employees to work in the official language of their choice in certain designated regions is an important component of Canada's linguistic duality. A bilingual workplace also contributes to the vitality and development of both language communities, and it promotes linguistic duality in Canadian society. The government must also ensure that Anglophones and Francophones have equal employment and promotion opportunities, and ensure that the language requirements for positions are set objectively. Where then do we stand today?

The **two** languages in use: The road **ahead**

The challenge we have described is considerable in view of the existing situation: the English language continues to dominate in the federal workplace. Treasury Board Secretariat conducted an extensive study on Public Service employee attitudes toward the use of the two languages.[74]

---

74 *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*, a study conducted by Treasury Board Secretariat in collaboration with the Office of the Commissioner, Canadian Heritage, the Department of Intergovernmental Affairs and Communication Canada, September 2002. See http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/or-ar/study-étude/er-re/index_e.asp.

Data from this and the 2002 general survey of federal public servants confirm the fact that French remains underused at work:

- Bilingual Francophones spend 43% of their time speaking English, while bilingual Anglophones spend 14% of their time speaking French.
- As for work documents, 62% are in English only (in regions where French is the sole language of work, the figure is 22%).
- Approximately 1 Francophone in 4 cannot use his or her own language in meetings, compared with approximately 1 Anglophone in 10.
- The Treasury Board Secretariat study of attitudes of Public Service employees also showed that they are poorly informed about their rights and responsibilities with regard to language of work.

On the other hand, some of the study's findings show that it is possible to achieve a more balanced use of the two languages:

- Most public servants—whether unilingual or bilingual—favour holding meetings in both languages (93% of bilingual employees and 73% of unilingual employees describe themselves as "very" or "somewhat" at ease with this principle).
- Eighty-six percent of the approximately 5,000 employees consulted describe themselves as ready to make efforts to encourage bilingualism in their workplace.

Raising awareness: A successful symposium on language of work

In November 2002, the New Brunswick Federal Council demonstrated leadership by organizing a major Symposium on Language of Work, held in Dieppe. Participants examined the situation in New Brunswick.

- They concluded that institutions must be proactive and encourage the use of French at work. Such an approach would eliminate the insecurity that often keeps Francophones from using their language in an environment where English is dominant.

A highlight of the symposium was the important speech delivered by the Treasury Board President on the challenges to be met and the steps to be taken to promote the use of both official languages within the Public Service of Canada.

The Commissioner was pleased to observe that the President espoused most of the proposals that she herself had made to the government in the fall of 2001 to create a new momentum in the use of the official languages in the Public Service. The proposals were as follows:

- the need for a cultural change from a rules-based approach to one based on values;
- the need to increase the accountability of heads of institutions by requiring them to report on how they are applying the *Official Languages Act*;
- the development of a very good passive knowledge of the second language on the part of employees, thereby allowing both language groups to use their preferred language;
- the need to redesign language training by making it more accessible and stressing learning that is more closely related to work needs; and
- the gradual elimination of non-imperative staffing.

In her speech, the Treasury Board President emphasized:

- the adoption of a new values-based approach;
- the need for strong, sustained leadership; and
- policy modernization (to gradually be able to fill bilingual positions with bilingual people right from the start) and a rethinking of the approach to language training.

Round table on language of work: Senior public servants take action

Acting on a suggestion of the Commissioner, the Canadian Centre for Management Development brought together senior public servants and representatives of central agencies (including the Office of the Commissioner of Official Languages) for a round table to discuss concrete actions that the government and managers should take in order to improve the situation.

The report of the round table had not yet been released as of March 31, 2003, but participants highlighted the importance of improving the language capacity of Public Service staff and encouraging greater use of French at work.

The Commissioner is looking forward to receiving this document. Next year she intends to report on actions taken as follow-up.

Commissioner's **expectations**: From **assessment** to **action**

The government now has an accurate assessment of the situation of the two languages in the workplace, and it has suggested approaches that should enable the Public Service to take better advantage of the coexistence of our two languages and their cultures. It must now take action by adopting a clear strategy, based on the following components:

- an organizational culture that encourages each language group to express itself and contribute actively;
- the adoption of policies and measures to continue increasing bilingualism among employees (in particular, the gradual elimination of non-imperative staffing and a more generous policy on access to language training);
- the launch of departmental projects promoting a more balanced use of both languages through an understanding of intercultural dynamics; and
- ongoing information and awareness efforts with staff concerning the requirements of a bilingual workplace, based on a better understanding of each other's reality.

The reflection and study period is completed and the stage is set. It is now time to act.

Drawing inspiration from the ISO standard to meet language requirements more effectively

In June 2002, the Canada Customs and Revenue Agency launched a pilot project to improve the quality of bilingual communications between headquarters and regional offices in Quebec and Northern Ontario. The innovative quality management system was modeled on an ISO standard. It provides for a self-assessment process that will encourage the use of both official languages in many areas:

- commonly used work tools;
- performance evaluation and supervision;
- grievances;
- administrative meetings;
- written and oral communications; and
- training.

It is still too soon to determine how effective the new quality control system is. If the findings prove conclusive, the Agency will extend use of the system to all its operations as of April 2004. Other departments are already interested in the initiative and are examining the possibility of adopting it.

Making more room for French at the Command and Staff College in Kingston

Issue

Canadian Forces training centres have been the subject of numerous complaints over the years, generally because of the lack of proper training available in French.

Action

- In 2001, the Commissioner conducted an investigation at the Canadian Land Force Command and Staff College, located in Kingston, Ontario. Several recommendations were made to allow the College to fulfil its bilingual status.

Follow-up

Follow-up during the past fiscal year led to a number of observations.

- Two recommendations have been implemented:
  - The College distributes English- and French-language course material at the same time.
  - Persons undergoing training can now communicate orally in the official language of their choice.
- Two recommendations have been partially implemented:
  - Documents are not always of equivalent quality in English and French. The French translations of documents given to students too often contain inaccuracies.
  - Written material is offered in both languages, but almost all lectures by College staff are exclusively in English.

Expectations

The Canadian Forces have made efforts to better respect the language rights of members studying at the College. However, to comply fully with the Act, the College must:

- improve the quality of French in texts that are distributed; and
- offer more frequent bilingual lectures.

A recurring problem: Public Works and Government Services Canada must review its administrative practices

Issue

Since 1998, the Commissioner has received several complaints concerning the linguistic designation of certain positions within a branch of Public Works and Government Services Canada (PWGSC).

Action

In 2002, a special investigation by the Commissioner brought to light a serious problem:

- PWGSC was following practices that did not comply with the *Official Languages Act* to staff positions designated bilingual. Under PWGSC's administrative policy, the language requirements of positions were set according to the language skills of staff already in place. However, the language requirements of positions must instead be set according to departmental requirements for providing bilingual service to the public and respecting the right of employees to work in the official language of their choice.
- At least 45 bilingual positions were temporarily made unilingual English positions, or designated as positions requiring a low level of bilingualism.

The Commissioner presented three recommendations to PWGSC to correct the situation.

Results

- **PWGSC has abolished its administrative policy for the linguistic designation of positions.**
- **PWGSC's Executive Committee has approved a strategic action plan that seeks, among other things, to increase the department's bilingual capacity on an ongoing basis.**

Expectations

Since the conclusion of the investigation, the Commissioner has received several new complaints concerning this same issue, which shows that the problem persists. Although the action plan seeks to correct the situation in the long term, senior management must act quickly to ensure that, for any future staffing actions, the linguistic designation of positions is determined objectively according to the requirements of the *Official Languages Act*.

Canada Economic Development for Quebec Regions enhances the use of English

Issue

In 2001, Canada Economic Development for Quebec Regions took action to fill five communications adviser positions in various regions of Quebec. The work of an adviser mainly involves drafting communications documents in French, and dealing with Anglophone and Francophone clients. The Commissioner received a complaint that the French skills required for these positions placed Anglophone applicants at a disadvantage.

Action

The Commissioner's investigation yielded the following observations:

- The tasks of the positions justify the French skills required.
- On the other hand, given the clients served, the English skills required for the positions are inadequate.

Results

- **The Agency accepted the Commissioner's recommendation to encourage new communications advisers to quickly acquire the appropriate level of knowledge in English. Advisers who require language training have started receiving it.**

Equitable Participation by **Both Linguistic** Groups

Progress report

During the last decade, the overall proportion of Anglophones and Francophones has not changed in the group of organizations subject to the *Official Languages Act* (this includes Crown corporations and certain private organizations, such as Air Canada):

Anglophones: 72% Francophones: 27%

Anglophone representation in Quebec

In Quebec, a major ongoing concern of the Anglophone community is to increase the representation of Anglophones within the federal Public Service (outside the National Capital Region).

The federal government recognizes that it would need to hire 1,000 new Anglophone employees in order to achieve a balance in the language makeup of its staff in Quebec. During the past year, the Missisquoi Institute published a report on the question,[75] highlighting the need to better understand the situation of Anglophone managers as a first step to improving it. The report recommends that the government correct two problems raised by the principal stakeholders:

- a work environment that discourages the use of English; and
- promotion procedures that put Anglophones at a disadvantage.

However, it must be noted that Quebec Anglophones are well represented in organizations that do not come under Treasury Board but are subject to the *Official Languages Act* (Crown corporations, etc.), where they make up 16% of employees.

A less turbulent hiring policy at Nav Canada

Issue

In 1996, the Department of Transport transferred civilian air traffic control to Nav Canada, a private corporation subject to the *Official Languages Act*. Nav Canada is also responsible for training air traffic controllers throughout Canada.

Unlike its predecessor, Nav Canada did not offer any language training to recruits wishing to occupy air traffic controller positions designated bilingual.[76] The air traffic controllers' union submitted a complaint to the Commissioner.

- It maintained that the hiring practices of Nav Canada contravened the government's commitment, provided for in section 39 of the *Official Languages Act*, to ensure that English- and French-speaking Canadians have equal employment and promotion opportunities.

---

75 This study was conducted for the Middle Managers' Network of the Quebec Federal Council.

76 Air traffic controller positions in Quebec and Ottawa require knowledge of both official languages; in the rest of the country, only a knowledge of English is required.

Action

The investigation revealed that Nav Canada's practice was to eliminate applicants who failed a language skills test administered at the start of the recruitment process, retaining applications only from people who already had the requisite level of bilingualism.

The Commissioner took into account the fact that Nav Canada is a private company not subject to Treasury Board language training policies, and that the nature of its operations requires it to have the flexibility to staff its bilingual positions with individuals already meeting the language requirements.

Results

Nav Canada accepted the recommendation of the Commissioner. From now on, all applicants will be placed on an equal footing, without taking into account their language skills.

- The top recruits who do not pass the language skills test will be granted a period of up to 18 months to acquire, at their own expense, the necessary skills in English or French.

This solution strikes a balance between two principles:

- giving Anglophones and Francophones equal access to jobs; and
- granting private companies subject to the *Official Languages Act* some latitude in how they enforce Treasury Board Secretariat policies.

Conclusion

Despite some improvements in recent years, the federal Public Service workplace is still not truly bilingual. The legislative foundation is clear, but the changes that must be put in place go beyond rules and regulations; they touch the complex social and cultural interactions of the two language groups in the workplace. The difficulty of the situation does not, however, mean that the government can sidestep the issue. It must work harder at correcting the situation through the adoption of a coherent strategy aimed at giving French a more important place than it currently occupies.

Certain initiatives clearly show a determination to act, such as the decision to maintain the cut-off date of March 31, 2003, for executives to acquire the requisite level of bilingualism.

But the government must move faster. The workplace will be enriched if Francophone employees can contribute to the activities of their government in their own language. These measures will promote the vitality and development of Canada's two major language communities and will bring us closer to achieving equality of English and French in Canadian society, as set out in our constitution.

chapter six

Promoting linguistic duality

chapter**six**

PROMOTING LINGUISTIC **DUALITY**

The *Official Languages Act* gives the Commissioner the task of promoting linguistic duality not only within the federal Public Service but also within Canadian society. Her work and the work of other individuals in this area reflect the fundamental importance of official languages in our daily lives. Languages are more than just tools of communication; they also possess great social value. Language influences our personal development and links us with our fellow citizens.

The vitality of our official languages affects all Canadians since it embodies our desire to build a diverse society that respects differences. The quality of health care for Anglophones in the Eastern Townships, the growth in Francophone school enrolment in all regions, the preservation of cultural symbols in Ontario or bilingualism at the municipal level in the Magdalen Islands or in Moncton—all of these are indications of the aspirations of language communities and concern us all.

This chapter describes the work carried out by the Commissioner throughout our country to support community efforts toward enhancing linguistic vitality. It also describes other activities of the Commissioner, designed to promote Canada's linguistic duality both nationally and internationally.

Supporting the **Development** of Linguistic **Minorities**

Education: A comprehensive development plan is needed

One of the most important development tools of official language minority communities is access to education in their own language. To ensure their future and fulfil their mission, French-language schools outside Quebec must succeed in recruiting and retaining as many students as possible. The government's action plan calls for certain measures to help them achieve this. The federal government's objective is to increase the proportion of eligible students involved in French-language schools to 80% by 2013 through:

- the creation of a fund supporting teaching in the minority language; and

Purpose of section 23 of the *Charter of Rights and Freedoms*:

"To correct, on a national scale, the historically progressive erosion of official language groups and to give effect to the equal partnership of the two official language groups in the context of education."

Supreme Court of Canada, Mahé v. Alberta, [1990] 1 S.C.R. 342, and Arseneault-Cameron v. Prince Edward Island, [2000] 1 S.C.R. 3.

- the renewal of the protocol and agreements with the provinces and territories concluded under the Official Languages in Education Program (OLEP).

Since the 2001 study *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts*,[77] the Commissioner has been pressing the authorities responsible to develop a national plan for recruiting from the target population for French-language schools—that is, all students eligible under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Enrolment in these schools has levelled off over the past 10 years at 54% of the target school population. The other half of the target population goes to English-language schools. Without such a plan, future generations could find themselves losing their right to French-language education.

The Commissioner organized a roundtable session on this crucial issue in September 2002. Participants included leaders from government and the school board systems, parents, teachers and representatives of education faculties. They discussed ways to achieve the objective of section 23 of the Charter, and agreed that any initiatives should occur within the context of a comprehensive development plan for Francophone minority communities.

Following the meeting, the participants produced a document[78] which, in their opinion, presents an overall vision and can serve as a guide for continuing discussions, directing the planning process and broadening action. The resulting national plan for developing French-language education could be developed and implemented under the new Official Languages in Education Program.

In the education sector, the active participation of provincial and territorial governments is essential in order to achieve the two objectives of the *Action Plan for Official Languages*:

- to instruct in French 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter by 2013; and
- to double the proportion of high school graduates having a functional knowledge of their second official language by 2013.

It will be very difficult to meet these challenges without close intergovernmental cooperation within the Council of Ministers of Education, Canada.

---

77 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2001/rights_droits/rights_droits_2001_e htm.

78 *Accomplishing the mission of French-language education under section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, Report on the proceedings.*

Recommendation 5

The Commissioner recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- encourage each provincial minister of education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter;
- table an annual report on progress achieved nationally before the parliamentary committees on official languages.

Nunavut: Education bill on ice

Issue

In 2002, the Government of Nunavut tabled an education bill.

Action

The territory's Standing Committee on Health and Education held consultations, and leaders of Anglophone, Francophone and Inuit communities expressed their many concerns about the proposed legislation.

The Commissioner and spokespersons for the Nunavut Francophone community argued that the proposed system did not meet the requirements of section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

Results

In March 2003, the Government of Nunavut announced that it would not be passing the bill. The government showed sensitivity to the concerns raised, and it demonstrated leadership by accepting the committee's recommendation and dropping the bill from the Order Paper. It indicated that it would take the time needed to draft a bill that better responds to the aspirations of Nunavut's diverse linguistic communities.

Better funding for Ontario's French-language school boards

Issue

A task force headed by Dr. Mordechai Rozanski was mandated to examine whether funding in Ontario's school system was fair. The final report was submitted in December 2002.

Action

In 2002, the Commissioner participated in consultations and underlined the importance of achieving two vital objectives to help Franco-Ontarian school boards:

- achieving school results equivalent to those of the majority, and slowing the gradual erosion of the province's Francophone communities; and
- providing sufficient funds to do this.

Results

The task force recommended that the Ministry of Education "amend the funding formula as appropriate to ensure that each of the grants in the formula recognizes the higher costs experienced by French-language boards in delivering education programs and services." The Commissioner also wrote to the Ontario Minister of Education to encourage her to act on the recommendations of the Rozanski Report.

An initiative to encourage literacy among young English Quebecers

Literacy is especially important for minority communities because an individual's identity is greatly influenced by proficiency in his or her first language. An essential element of learning a language is acquiring good reading and writing skills.

In collaboration with the Quebec Federation of Home and School Associations and Literacy Partners of Quebec, the Commissioner contributed to the launch of a new competition to promote English literacy in Quebec.[79] Open to all of the province's English-speaking elementary school students, the contest awards prizes for the best writing and drawings inspired by a Canadian work of art or author. Books will be given to the winning students, as well as to their school library.

79 See http://www.nald.ca/lpq/read.htm.

The Université de Moncton's Faculty of Law celebrates a quarter century of existence

The year 2003 marks the 25th anniversary of the founding of the Faculty of Law at the Université de Moncton. The Faculty was the world's first university institution to offer training in common law entirely in French. The reputation of this institution now extends beyond the borders of New Brunswick: its Centre international de la common law en français and its Centre de traduction et de terminologie juridiques have contributed greatly to advancing knowledge in the fields of bijuralism and common law in French, in both Canada and in other Francophone countries.

A symposium on teaching common law in French was organized to mark the occasion. The Commissioner was invited to the symposium to launch her latest *Language Rights* report.[80]

Access to health care in one's own language throughout life

Issue

Health is the top priority for all Canadians, whatever their first language. A smoothly functioning health system is able to quickly offer high quality care to patients who are weakened by illness and distress. Communications obviously play a central part in the delivery of high quality health care. To meet people's needs, you must first understand what they say, and so you must know their language and its related cultural code. A hospital is certainly the last place where you should have to fight for your language rights.

Over the past fiscal year there were some significant advances on the issue of minority language health services.

Action

2001 – The Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities identified three areas of action:

- networking;
- training; and
- access to primary care in the minority language.[81]

This groundwork has set the tone for subsequent government initiatives.

80 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/lr_dl/2001-2002/2001_e.htm.

81 Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities, *Report to the Federal Minister of Health*, September 2001, 45 pages.

Société Santé en français

The Société Santé en français was created in December 2002 to implement the action plan of the Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities and to improve French-language health services in Canada. It has an ambitious program, including:

- setting up regional cooperation networks in each province and territory;
- forging strong ties with all provincial and territorial governments;
- improving front-line health care in French; and
- obtaining long-term funding for French-language health care through federal-provincial-territorial cooperation.

2002 – Reports published

1. **The Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities submitted its final report**. According to a recent study by the Missisquoi Institute,[82] English-speakers in Quebec are less likely than Francophones to turn to the public health system in case of sickness. Consequently, they depend first and foremost on family, even though they are less likely to have a family member living near them.

   These findings prompted the Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities to produce a report on the future of the Anglophone health system in Quebec.[83]

   The report, submitted to the federal Minister of Health in December 2002, proposes a global action plan that calls for a series of government and community measures to improve social and health services for English-speaking communities. The measures include:

   - offering health care that takes into account the needs of users and is tailored to different regional and community circumstances;
   - establishing a multi-purpose centre that could offer health, education and community services; and
   - adopting incentive measures to recruit medical school graduates and to keep these professionals in an English-speaking environment.

   If implemented, the initiatives will make it possible to reinvigorate English-speaking communities, something which many hope will happen.

---

82 Saber-Freedman, Sara. 2000, *Quebec's English-speaking communities in the year 2000: A preliminary report on the omnibus survey of the attitudes and experiences of English-speaking Quebecers*, Montréal: Missisquoi Institute, 63 pages.

83 Report to the Federal Minister of Health, Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities, July 2002. See http://www.chssn.org/

2. **Romanow Commission.**[84] The Commission partially responded to the appeal from the Commissioner and spokespersons of official language minority communities following publication of its interim report, which did not take into account the needs of official language minority communities:
   - Its final report recommends that governments and regional and community authorities "work together to identify and respond to the needs of official language minority communities."

3. **Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology.**[85] The Senate Committee recommended the adoption of additional measures to help official language minority communities receive health services in their own language:
   - place the issue of health care for minority language communities on the agenda of the next federal-provincial-territorial conference of health ministers;
   - enter into negotiations with the provinces and territories on the possibility of setting up an official languages program in health; and
   - examine the possibility of increasing the current envelope under agreements with the provinces and territories for minority language services in order to increase the amount earmarked for activities involving health and social services.

2003 – New measures

1. **Parliamentary actions**. Private Member's Bill C-202, "An Act to amend the *Canada Health Act* (linguistic duality)," introduced by the Member of Parliament for Ottawa-Vanier, was debated in the House of Commons in the spring of 2003. The bill seeks to amend the *Canada Health Act* by adding a sixth principle: respect by the provinces for linguistic duality in the field of health. In March 2003, the bill was referred to the Standing Committee on Official Languages. The Committee was mandated to consult official language communities as well as provincial and territorial authorities to determine how to ensure better access to health care.

2. **The *Action Plan for Official Languages***. The action plan includes an important health component that recognizes the needs of linguistic communities. The government plans to devote $119 million to it over five years to promote networking, recruitment and retention of health professionals, and improve primary health care.

---

84 Commission on the Future of Health Care in Canada, *Building on Values: The Future of Health Care in Canada*, November 2002, 357 pages. See http://www.hc-sc.gc.ca/english/care/romanow/index1.html

85 Commission on the Future of Health Care in Canada, *Building on Values: The Future of Health Care in Canada*, November 2002, 357 pages. See http://www.hc-sc.gc.ca/english/care/romanow/index1.html

3. **Initiatives taken by minority communities.** Minority communities are helping to put in place health networks throughout the country. This shows how important it is to have the cooperation of key stakeholders in developing minority-language health services. The provincial and territorial networks will enable partners in a region to define local needs, identify priorities for action, define their respective roles, and cooperate on implementation.[86]

Results

Is anyone listening?

The Senate Committee and the Romanow Commission undertook to listen to Canadians and formulated recommendations so that the health system might attain a level of excellence in both official languages.

Each report recognized the importance of federal-provincial cooperation. It is at best disappointing that the First Ministers' Accord on Health Care Renewal, adopted February 5, 2003, contains no provision on health services for Anglophones and Francophones in minority communities.

Expectations

At their most recent conference on health care, our governments thus missed an excellent opportunity to show that they are seriously committed to the vitality of their official language minority communities. When governments consult them, are citizens not entitled to expect concrete actions? The federal government therefore has a duty to strengthen its partnerships with the provinces and territories and to support, in the long term, the development of health care and services that meet the needs of official language minority communities.

Recommendation 6

The Commissioner recommends that the Minister of Health:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

86 Société Santé en français, http://forumsante.ca/index.cfm?Repertoire_No=-661868150&Voir=page&Art=2.

Two hospitals join together to better serve their official language minority clients

The Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS) and St. Boniface General Hospital have established a partnership under which they plan to implement several measures to make their care and services more accessible to the official language minority communities they serve: the Anglophone community of Quebec's Eastern Townships and the Francophone community in the area of Winnipeg, respectively.

CHUS has already begun to draw on the experience of St. Boniface in this field: it has adopted a policy to upgrade the quality of English-language services and has created the position of liaison officer with the Anglophone community. St. Boniface has drawn on the expertise of CHUS in several specialized fields, such as computerized files. Each institution has a policy on translating documentation for patients. Their employees can take second-language training designed for their workplace. In addition, the two institutions jointly take part in several projects focusing on continuously upgrading patient services.

The initiative is an excellent example of sharing and bridge building that benefit our two official language minority communities.

Save our Sanctuaries!

Issue

In the spring of 2001, the Bishop of London announced the closure of three parish churches in the region of Essex, in southwestern Ontario, to be replaced by a single newly built church that would serve the three parishes. It was then decided to demolish one of the three original churches, the Church of St. Joachim.

A community group (Save our Sanctuaries) was formed to oppose destruction of the church, and it asked the municipality of Lakeshore to designate the Church of St. Joachim a historic monument because of its significant cultural value. The Church of St. Joachim, built around 1882 by the Francophone community, symbolizes the vitality of the Franco-Ontarian community in the region.

In October 2002, a group of Francophone citizens turned to the Divisional Court of Ontario; they argued that by not acting on the designation request presented by citizens, the municipal government had not taken into account the impact of the demolition on the official language minority community of the region.

Action

- In the spring of 2002, the Commissioner approached the Bishop of London, asking him to find a way to safeguard the churches in order to help promote and protect the region's Franco-Ontarian heritage. She also approached the federal and provincial ministers responsible for heritage to explore the possibility of having the churches declared historic monuments.
- In October 2002, the Commissioner asked permission to appear before the Divisional Court of Ontario to support the citizens of Save our Sanctuaries and stress the duty of the municipal government of Lakeshore to take into account the basic values of Canadian society and the constitutional principle of respect for and protection of minorities. The hearing date was set for May 2003.

Promoting Linguistic Duality Nationally

Promotion of linguistic duality can take many different forms. It can mean ensuring that both official language communities benefit equally from immigration, promoting the use of English and French among new citizens, or promoting bilingualism at the provincial or municipal level.

A successful merger in language terms

On January 1, 2002, the Government of Quebec merged the eight villages of the Magdalen Islands to form a single large municipality with a Francophone majority. Eight months later, the new municipality declared its borough of Grosse-Île officially bilingual.

The merger did not give rise to any language tensions: leaders of both of the region's language groups worked together throughout the process to ensure that existing rights and the identity of the local Anglophone community would not be placed at risk.

The Commissioner participated in the inaugural ceremony for the borough of Grosse-Île in August 2002. She declared, "The delivery of quality services in English fills a very real need for the English-speaking residents of the Magdalen Islands. It enables them to preserve their heritage, maintain their community, and above all, build and consolidate their own identity and self-esteem. ... The inauguration of the borough of Grosse-Île, with formal guarantees of its bilingual status, is the very example of a winning solution." [Translation]

Bilingualism in the National Capital: What is the province waiting for?

Issue

Since the City of Ottawa was restructured in 1999, the Commissioner has repeatedly called for an amendment to the provincial Act creating the new city, so that it could become officially bilingual. She has made her views known on many occasions in the media and to the provincial Minister Responsible for Francophone Affairs.

Results

Fortunately, the inaction of the Government of Ontario on this issue has not prevented municipal officials from taking several measures to promote a bilingual Ottawa.

- **2001** – The Municipal Council created an advisory committee on French-language services, adopted a policy on official languages, and asked the Government of Ontario to amend the *City of Ottawa Act 1999* in order to require that the administration of the City of Ottawa and the delivery of municipal services to the public be conducted in English and French.

- **2002** – The Mayor of Ottawa and the Minister of Canadian Heritage signed a memorandum of understanding covering a period of five years. The federal government undertook to invest $2.5 million in language training, translation, simultaneous interpretation, and a support program seeking to encourage businesses to offer bilingual services. The Commissioner met representatives of the City to discuss implementation of the memorandum of understanding.

- **2003** – The City commissioned a study on retailers' perceptions and needs with regard to the provision of services in both official languages (at the ByWard Market and the St. Laurent Shopping Centre). The findings were as follows:

  - In Ottawa, investing in language is profitable. Providing services in both official languages is said to enhance the public image of a business.

  - Many retailers recognize the economic advantages of bilingualism and try to offer their services in both official languages. However, retailers need tools to help them offer more services in the two languages. Several business owners said that they were willing to join with the City to develop such tools and organize a promotional campaign.

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Official Languages:

- examine and take all measures available to him so that the Capital of Canada will be declared officially bilingual.

Canada Winter Games: A gold medal for bilingualism

The 2003 Canada Winter Games took place in the Bathurst-Campbellton region of New Brunswick. The organizing committee used effective and sometimes ingenious measures to ensure that our two official languages received equal treatment during the event:

- care was taken to use both languages early in the planning stages for the games;
- a large number of bilingual volunteers were recruited (70%); and
- a "language patrol" was organized to visit the competition sites daily and ensure that athletes and spectators were offered services in English and French.

This was a major challenge since more than 100 km separated the two host cities. Nevertheless, the few problems which did arise were corrected by the time the competitions got under way. Bilingualism had one of its best showings in the history of Canada during these 10th Winter Games. The Commissioner wrote to the chair of the organizing committee to congratulate him not only on ensuring that the principles of linguistic duality were respected, but also on helping to build bridges between the two official language communities. What a winning formula it was, indeed!

Immigration: Supporting growth in Francophone communities

Immigration is one of the cornerstones of Canada's population growth and economic prosperity. Unfortunately, some communities and regions of the country do not benefit as much as others from the effects of the annual influx of 250,000 persons who choose to settle in Canada. Francophone communities throughout the country, including Quebec, are a case in point. These communities are only able to attract a quarter of the number of immigrants that they should, given the size of their population. The Commissioner seeks to correct this imbalance, using three of the roles she exercises as an agent for change.

Monitoring Role

Since the beginning of her mandate in 1999, the Commissioner has focused many of her efforts on the legislative aspect of immigration by exercising her monitoring role of parliamentary activities. Based on the findings of a study[87] that analysed the demographic issues of immigration in minority communities, the Commissioner approached federal Members of Parliament to ensure that new immigration legislation would take into account Canada's linguistic duality, particularly the needs of minority communities. The new *Immigration and Refugee Protection Act*, which came into force in June 2002, incorporates several of the Commissioner's recommendations. The Act specifies that immigration must henceforth promote the development of both language groups, including communities living in a minority context.

Promotion and Education Role

Exercising her promotion and education responsibilities, the Commissioner has taken concrete measures to inform communities of the benefits that immigration offers.

- A second study by the Commissioner, published in November 2002 and entitled *Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities*,[88] presents concrete measures that must be taken not only by Citizenship and Immigration Canada but also by the provinces and communities to facilitate the integration of immigrants into Canadian society in general and minority communities in particular.
- The Commissioner continues to carry out workshops throughout Canada to encourage all stakeholders to take measures so that Canada's Anglophones and Francophones benefit equally from immigration. In 2002-2003, the Office of the Commissioner held workshops in Vancouver, Edmonton, Ottawa and Toronto.

87 *Immigration and the Vitality of Canada's Official Language Communities*, http://www.ocol-clo.gc.ca/dual_div/studies_etudes.asp?Lang=English.

88 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_e.htm.

Duality and diversity

"If Canada has been able to build a successful pluralist society, it is because linguistic duality has been and continues to be a cornerstone in the building of Canada. To put it differently, without bilingualism, the tolerant and diverse society we enjoy would not have come about in the same way. The conclusion to be drawn from this is that the continued effective governance of Canadian diversity will depend on our continued ability to assume the linguistic duality of the country."

Dyane Adam, excerpt from the article, "Canada's Official Languages, cornerstone and guarantee for managing Canadian diversity," Canadian Issues/Thèmes canadiens, *April 2003, pp. 10-12.*

Liaison role

Through her liaison role, the Commissioner mainly seeks to ensure that federal institutions, provinces and communities work closely together. Their cooperation makes its possible to develop tools and an infrastructure that encourage the creation of long-lasting links between newcomers and host communities in a minority context.

- The Commissioner closely monitors the work of a committee established by the Minister of Citizenship and Immigration to encourage Francophone immigration.[89] The committee is currently preparing a strategic framework to facilitate immigration to minority communities. The Commissioner intends to work with the communities once the plan has been adopted to ensure that they benefit equitably from immigration, as intended in the new legislation.
- The renewal of federal-provincial immigration agreements is a good example of cooperation. Three agreements were renewed in 2002, with Nova Scotia, Saskatchewan and Manitoba. The agreements specify procedures for consultation and collaboration with official language minority communities during recruitment of immigration candidates nominated by the provinces. Through her liaison role, the Commissioner works closely with the communities to ensure that the agreements yield the intended results.

89 Citizenship and Immigration Canada, Francophone Minority Communities Steering Committee.

Manitoba: Creating a set of tools to welcome immigrants in French

In October 2002, over 120 representatives of Franco-Manitoban community organizations and federal and provincial institutions participated in a symposium on integrating newcomers.

Their recommendations dealt with four themes: developing community leadership and a structure for welcoming immigrants; raising awareness at all levels; promoting Francophone Manitoba internationally; and updating federal and provincial policies for immigrants. A committee bringing together community organizations and the three levels of government was created to implement the recommendations.

The activities are part of the "Agrandir l'espace francophone" strategy of the Franco-Manitoban community. Among other things, the strategy seeks to include all French-speakers in the activities of Manitoba's Francophone community, including bilingual Anglophones, Francophone immigrants and parents of mixed families.

Becoming a Canadian citizen in both official languages!

Issue

In late October 2002, a new citizenship bill (C-18) was tabled in the House of Commons. The draft legislation calls for major changes in the role of citizenship judges.[90] They would be given greater responsibility for promoting citizenship in order to ensure increased participation by citizens in their community.

"...We have a country rich in diversity in which people can remain a part of their own communities while still participating fully in the larger society of Canada. (...) Canada's diversity is highlighted by its bilingualism, and it is important that children of immigrant families be given an opportunity to learn both French and English so that they can both realize the greatest opportunities that our great country has to offer and have the broadest number of careers available and become fully part of Canadian society."

Excerpt from a speech by Senator Mobina Jaffer, delivered in the Senate on November 7, 2002, as part of the adoption of the Address in response to the Speech from the Throne.[91]

90 Bill C-18 also stipulates that the judges will henceforth be called "citizenship commissioners."

91 See http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/chambus/senate/deb-e/017db_2002-11-07-e.htm?Language=E&Parl=37&Ses=2.

Action

Performing her parliamentary monitoring role, the Commissioner analyzed the bill and observed that it remained silent on a basic Canadian value that judges should undoubtedly be required to promote: linguistic duality.

The Commissioner appeared before the Standing Committee on Citizenship and Immigration to propose certain amendments to Bill C-18. She recommended that it include:

- recognition of English and French as official languages of Canada; and
- a requirement that judges, as they preside over ceremonies, ensure that they are conducted in English and French; they should also stress the importance of the equal status of English and French as official languages of Canada and as a basic Canadian value.

Expectations

Filled with symbolism, citizenship ceremonies are an excellent opportunity to promote Canada's basic values. The Commissioner therefore expects that linguistic duality will be given its rightful place as a Canadian value in the bill and that, consequently, new citizens will be made aware of the importance of the two official languages in Canadian society at the time that they become members of the Canadian family.[92]

Enlightened leadership in New Brunswick

New Brunswick saw major changes over the past year:

- the province adopted a new Official Languages Act; and
- the City of Moncton passed a resolution declaring itself officially bilingual.

The new Official Languages Act further solidifies the bilingual character conferred on the province by the Constitution. In the spring of 2002, the Commissioner approached the provincial government, and proposed certain changes to the draft legislation so that the government's constitutional obligations would be fully met. As a result, the new law is having a positive impact on both of the province's official language communities:

- the rights and obligations set out in the earlier act have been broadened;

92 As of March 31, 2003, the Standing Committee on Citizenship and Immigration was still studying Bill C-18.

- public access to various important services is now guaranteed in English and French (municipal services, police services, administration of justice and health care); and
- a commissioner of official languages (the fourth such position to be created in Canada) is mandated to ensure respect for provincial language rights and promotion of both official languages.

Moncton's official declaration that it is a bilingual city bodes well for official language communities and Canada's linguistic duality.

From now on, public notices and information will be prepared in both official languages.

While these initiatives were originally prompted by citizen-initiated court proceedings in which the Commissioner participated, the measures now achieved go beyond what was required by the courts.

The community is now looking to the Government of New Brunswick to enforce the Act so that English-French equality is fostered. All of Canadian society stands to gain from this.

The City of Moncton, first winner of the Montfort of the Year

In March 2003, the Department of Canadian Heritage and its partners organized the first Prix Montfort presentation ceremony, one of the events marking the Rendez-vous de la Francophonie and the Journée internationale de la Francophonie. The awards were created to recognize the achievements of Francophones and Francophiles who contribute to the development of Canadian society. The prize winners have achieved distinction by helping to bring Canadians together and by extending the francophone influence in Canada and abroad.

The prizes are awarded in the categories of arts, health, youth, communications, science, understanding, cultural diversity and international appeal. The Montfort or the Year was awarded to the City of Moncton as the first city in Canada to declare itself officially bilingual.

Bilingual youth preparing for the labour market

The Edmonton Public School Board has developed a large-scale initiative to revamp its French instruction programs. The French Language Renewal Project, launched in the spring of 2002, seeks to:

- increase enrolment in French immersion and French-as-a-second-language programs;
- improve the performance of participating students;
- strengthen contacts between students and the Francophone community; and
- establish partnerships with organizations interested in French instruction.

The Office of the Commissioner of Official Languages is participating in this innovative project as a member of its advisory board. The Commissioner intends to award a certificate of merit to each student completing the French immersion program who passes the language skills tests administered by the Public Service Commission of Canada, which is also collaborating in the project.

This project is truly remarkable because it is the first time that young Canadian students are taking language tests that are recognized when applying for designated bilingual positions within the federal Public Service.

Official language teaching in Canada

"Our universities will have to show rather more leadership and responsibility than in the recent past in providing opportunities for students to develop and consolidate their second-language skills. If targeted funding is required to achieve this, it should be considered.

Second-language education will have to be viewed increasingly as a continuum which extends from preschool to include college and university, as well as exchanges, work opportunities and other skill maintenance activities. New ways will have to be found to ensure that FSL and ESL students can enjoy productive contacts with local minority-language communities and their culture."

Address by the Commissioner to the Joint Conference of the Canadian Association of Immersion Teachers and the Canadian Association of Second Language Teachers, Charlottetown, November 2002.[93]

The *Official Languages Act*: An international model

Canada was one of the first countries to pass legislation in order to protect and promote official languages. More and more countries are now seeking Canada's expertise in this domain as they adopt measures designed to recognize linguistic diversity, both within and beyond their borders. In particular demand is Canada's expertise in language planning, delivery of bilingual government services, and implementation of the *Official Languages Act* and the *Charter of Rights and Freedoms*, both of which have served as models in several countries.

Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF)

The Commissioner is joint vice-president of the AOMF, an association of some 30 ombudsmen and mediators from French-speaking countries and governments.

In 2002-03, the Commissioner coordinated the updating and modernization of the Association's statutes, and examined the feasibility of setting up a permanent secretariat. These improvements to its structure should help the Association to more effectively perform its role of developing the ombudsman function in countries belonging to the Francophonie.

93 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sp_al/2002/2002-11-07_e_1.htm.

The Commissioner encourages the government to promote Canada's linguistic duality internationally. She herself has been invited on occasion to present the lessons learned by Canada over its more than 30 years of official bilingualism.

- Over the past year, the Commissioner received a delegation of parliamentarians from the **Russian Federation** interested in Canada's approach to language planning and ways to adapt the model of the Office of the Commissioner of Official Languages to their country.
- She also went to **Ireland**, where the government was studying a bill to promote and protect the Irish language. Modelled to a large extent on Canada's *Official Languages Act*, the new law even creates a position of commissioner of official languages, one of the first of its kind outside Canada. The Commissioner met with the minister responsible for promoting the Irish language and offered various practical suggestions to ensure effective implementation of the legislative measures that the Irish government has adopted.

Conclusion

Promoting linguistic duality at the community, national or international level is a responsibility that the Commissioner performs with pride. The role she plays complements local initiatives undertaken by dynamic communities that receive solid support from various governments. Actions undertaken by the Office of the Commissioner of Official Language remind Canadians of the importance of the basic rights of language communities. The Commissioner's promotion role serves the interests of all Canadians through its defence of the principles of justice and equity which, in turn, help us to preserve the richness of our languages and social fabric.

Conclusion

CONCLUSION

Canadian society is constantly evolving. Recent years have brought many changes, particularly in demographic, societal and technological terms; and political changes are on the horizon. In this context, the federal government must demonstrate even greater vigilance to protect one of the key values of our society: linguistic duality. The changes are often gradual, but they are no less likely to have a major impact on the future of Canada's linguistic duality.

The government's action plan thus comes at an appropriate time. It unquestionably reflects the government's strengthened commitment towards official languages. It lays the foundations for a policy of "sustainable development" for our linguistic duality. Accordingly, the action plan should be pursued and developed far beyond the five-year period for which funding has been provided.

It is the government's duty to ensure that its political commitment to support linguistic duality extends to all levels of the federal Public Service. It will be equally important for the government to ensure that its action plan receives the support of all Canadians, as well as that of provincial and territorial governments. Their cooperation is indispensable to the success of the plan.

It is worth returning to the analogy we used at the beginning of this report: the Minister Responsible for Official Languages must truly perform the job of an orchestra conductor to coordinate all the actions required to implement the government's strategy for strengthening official languages. His work requires considerable skill and energy, and will depend to a large extent on the ability of his orchestra to play in harmony, with each member striving to play in tune with the group. He must not leave any room for improvisation nor tolerate any wrong notes.

The work to be performed is ambitious, and the audience's expectations are high.

Appendices

APPENDICES

Appendix A

COMMISSIONER'S **RECOMMENDATIONS**

Recommendation 1

The Commissioner recommends that the federal ministers responsible:

- establish an evaluation framework to assess the measures taken pursuant to the action plan as well as the results obtained;
- establish a framework for intergovernmental cooperation to encourage and facilitate federal cooperation with the provinces and territories regarding official languages;
- design a strategy for ongoing consultation and dialogue with official language majority communities to include them in efforts to enhance linguistic duality, especially as regards the promotion of bilingualism among Canadians.

Recommendation 2

The Commissioner recommends that the House of Commons and Senate committees on official languages:

- continue to closely monitor the actions taken regarding the *Action Plan for Official Languages* and annually convene the key individuals responsible for its implementation in order that they may report on measures taken and the results obtained.

Recommendation 3

With regard to the modernization of human resources management, the Commissioner reiterates and expands her 2001-2002 recommendation that the President of the Treasury Board:

- establish a plan to fully integrate linguistic duality into the activities and culture of the federal Public Service
  - by completing the revision of official languages policies and regulations in order to emphasize principles and values rather than rules;
  - by establishing an implementation schedule that takes into account the timeline proposed by the Commissioner for progressively eliminating non-imperative staffing;
  - by setting up a program to sensitize and mobilize public servants with respect to their rights and responsibilities in putting linguistic duality into practice;
  - by strengthening public service leadership regarding linguistic duality while taking into account performance and ensuring that, upon their appointment, individuals named to senior positions are aware of the value of linguistic duality;
  - by entrusting language training to the new Canada School of Public Service.

Recommendation 4

The Commissioner reiterates the recommendations of her 2002 study of the senior Public Service.

She recommends that the Clerk of the Privy Council:

- require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system.

She recommends that the President of Treasury Board and the President of the Public Service Commission ensure that:

- imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service and that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception.

Recommendation 5

The Commissioner recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- encourage each provincial minister of education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter;
- table an annual report on progress achieved nationally before the parliamentary committees on official languages.

Recommendation 6

The Commissioner recommends that the Minister of Health:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

Recommendation 7

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Official Languages:

- examine and take all measures available to him so that the Capital of Canada will be declared officially bilingual.

The Commissioner reiterates the following two recommendations from her 2001-2002 Annual Report which were not implemented:

Recommendation 8

The Commissioner recommends that the Prime Minister:

- give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the Action Plan for Official Languages.

Recommendation 9

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Official Languages Act* and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

Appendix B

SHOWCASE OF **SUCCESS** STORIES

Dynamic leadership in official languages means excellence in the delivery of services to the public in both official languages, in the creation of a bilingual workplace and in the promotion of linguistic duality. This section highlights what some organizations have undertaken and achieved through this type of leadership.

2002–2003 Leon Leadership Award

Farm Credit Canada

For 2002-2003, the Commissioner of Official Languages is honouring the head of a small government agency in Regina, Saskatchewan. The 2002-2003 Leon Leadership Award goes to **John Ryan, President and CEO of Farm Credit Canada (FCC)**. With this award, the Commissioner pays tribute to Mr. Ryan, who has demonstrated extraordinary leadership in his efforts to integrate official languages into the culture and daily activities of his organization, going well beyond the basic requirements of the Official Languages Program.

For FCC, offering service in both official languages is more than a requirement; it's a matter of respect and good business practice. To ensure exceptional service in both official languages, FCC periodically conducts follow-up calls and on-site audits to designated bilingual offices in order to check whether they actively provide bilingual service as required (including displays, publications and voice messages) and comply with their official language obligations.

Bilingualism is part of the way of life at FCC. French is spoken regularly at meetings, in the corridors, during teleconferences and at lunchtime, not only at the Loan Administration Centre in Moncton but also at the Risk Management Centre in Kanata and corporate headquarters in Regina. Throughout the country, Francophones, Francophiles and employees taking language training regularly speak French. Employees are actively encouraged to speak their preferred language.

FCC's senior management team also believes that management support is essential to the success of any initiative. To foster a workplace that is conducive to the use of both official languages, the senior management team has designated senior positions bilingual, regardless of the fact that all senior managers work in Regina, a region not designated bilingual for language of work. Consequently, senior managers are bilingual or soon will be. In addition, FCC has introduced "French Fridays" throughout the country. On Friday, a word or expression is e-mailed to all employees, who are encouraged to speak French. Employees taking language training thus have a golden opportunity to enhance their learning experience.

In its efforts to enhance the vitality of official language minority communities, FCC's corporate office actively promotes Francophone community events to its employees and encourages them to participate in various activities. Furthermore, the organization sponsors many projects in official language minority communities and has established a national committee with an employee from each region to ensure liaison with minority language groups. The committee identifies potential partnerships, sponsorships and in-kind contributions which could benefit minority communities.

The Commissioner congratulates Mr. Ryan and the FCC for their exemplary leadership in promoting linguistic duality to the public and within the organization.

CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA

Citizenship and Immigration Canada (CIC) has developed an accountability framework that defines the roles and responsibilities of all its managers with regard to official languages. It requires all managers to report on implementation of the *Official Languages Act* and the promotion of linguistic duality. The accountability framework includes the terms of an agreement to increase cooperation between CIC and the Office of the Commissioner of Official Languages. This is the first cooperation agreement signed with the Office of the Commissioner.

CIC also organizes a monthly round table during which managers with responsibilities for official languages can discuss language issues that affect the department and take any necessary action.

ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY

In partnership with Nova Scotia Economic Development and the Collège de l'Acadie, the Atlantic Canada Opportunities Agency has helped set up a Knowledge-Based Economy Incubation Centre. The Centre makes its space and services available to the region's Francophone entrepreneurs who wish to increase their information technology activities. An excellent way to support the development of official language minority communities!

DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

The Department of Foreign Affairs and International Trade has developed virtual campus programs for its employees in Canada and abroad. Employees can now have access to on-line language training. This initiative is particularly interesting because it facilitates access to language training outside working hours and regardless of the employee's location. This tool also helps personnel to maintain knowledge of their second language.

COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

The Communications Security Establishment has designed an interactive decision tree on communications requirements. Employees can now consult an Intranet guide which poses questions to help them identify whether their internal and external written communications must be prepared in both languages. A good way to help staff meet their language obligations toward the public!

CANADA MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

The Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) has integrated knowledge of official languages into the skills profile for its positions. CMHC recognizes the importance of language skills; it assigns them a value similar to that of other skills judged necessary for properly performing the duties of a particular position. This innovative practice corresponds with the recommendations submitted by the Commissioner to the President of the Treasury Board for the entire Public Service.

CANADA COUNCIL FOR THE ARTS

The Canada Council for the Arts has launched an initiative to support the development of artists in Francophone minority communities. It gives its peer evaluation committees "contextual brochures" that describe, for each arts discipline, the particular conditions that affect Canada's Francophone artists in minority communities. These background documents were drafted by the Fédération culturelle canadienne-française. The initiative has been so successful that Quebec's English-speaking community is considering adopting the model. A good way for English and French communities to get to know each other better!

CANADIAN HERITAGE

- Canadian Heritage has pursued efforts to implement its Action Plan on Language of Work: it offered information sessions to over 1,500 employees and managers to make them aware of the language of work guidelines set out in the plan. Better understanding of what constitutes a workplace favourable to the use of both official languages should promote the creation of such environments.
- Launched in the spring of 2003, the on-line language toolkit "Word Wizards" offers Canadians a new Web site that provides quick access to many language tools, facilitating writing and editing in either official language. This is an essential tool for Canadians. The project was undertaken by Canadian Heritage in cooperation with the National Research Council of Canada, Treasury Board Secretariat, the Translation Bureau and Industry Canada.
- The Commissioner congratulates Canadian Heritage on its support for the creation of the Prix Montfort and the gala awards presentation ceremony to recognize the achievements of Canada's Francophones and Francophiles.

INDUSTRY CANADA

In cooperation with the regional development agencies in its portfolio, Industry Canada has designed the CommunAction Web site. The site informs members of official language minority communities about the department's programs and services, and promotes their use. The initiative also seeks to make the department and agencies aware of the needs of the communities.

CANADA CUSTOMS AND REVENUE AGENCY

The Quebec regional office of the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) has developed and, with the support of headquarters, is implementing a three-year pilot project to ensure better use of both official languages at the Agency. This official languages quality management system is based on the ISO standard. It includes a review of work processes and staff awareness sessions. The initiative seeks to create a bilingual workplace—and thereby a change in culture—through the involvement of all staff concerned. Treasury Board Secretariat is greatly interested in the initiative and supports the project.

The Commissioner wishes to recognize some encouraging initiatives in other sectors of Canadian society.

MINISTERIAL CONFERENCE ON FRANCOPHONE AFFAIRS

At the October 2002 Ministerial Conference on Francophone Affairs in St. John's, Newfoundland, participants from the provinces and territories created a permanent secretariat and adopted a set of principles for governmental leadership. These principles will serve as the basis for realizing their vision for Francophones to be able to live and grow individually and collectively in French across Canada.

RICHIBOUCTOU MUNICIPAL COUNCIL— Welcome, bienvenue and ëptjilaasi

In New Brunswick, the Richibouctou Municipal Council decided to "trilingualize" the municipality. It had the word "welcome" translated into Mi'kmaq in all of the city's promotional literature. Many local retailers have followed suit and now display signs in English, French and Mi'kmaq in their shop windows.

LAURIERS DE LA PME

The Commissioner congratulates the winners of the 2003 Lauriers de la PME awards competition:

- Château des Charmes
- La Savonnerie Olivier
- Lemalu Holdings Ltd.
- RégeNord Ltd.
- Scénario Design

Organized by the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development,[94] the competition highlights the importance to Canada's economy of Francophone businesses outside Quebec. These businesses support community development efforts and create a work environment in which staff can develop and use their language.

SIMON FRASER UNIVERSITY

This year, a wonderful initiative came to fruition in Western Canada: the signing of a memorandum of understanding between Simon Fraser University and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. The university will establish a Bureau of Francophone and Francophile Affairs, and will develop a French-language undergraduate program in community development and public administration.

94 See http://www.francophonie.gc.ca/news/lauriers2003/index_e.shtml.

Index

INDEX

Note: Act stands for *Official Languages Act*; HR, for human resources

Act to Promote Physical Activity and Sport, 30-31
Action Plan for Official Languages
- evaluation, 27-28
- government leadership, 24, 39-42
- health component, 111
- implementation, 28-29
- interventions of the Commissioner, 25-26
- language rights for accused persons, 53
- priorities of the Commissioner, 26
- recommendations in *2001-2002 Annual Report*, 21-23
- recommendations of the Commissioner, 29, 34, 36, 44, 107, 112, 116, 131-133
- Regional Partnerships Fund, 41

Advertising, bilingual government, 84-85
Advertising Guide (Communication Canada), 85
Air Canada
- complaints, 68
- object of more than 15 complaints, 73
- official languages action plan, 33, 87-89

Air transportation, 33, 65, 87-88, 100-101
- *See also* Air Canada; Nav Canada

Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act, 89
Airports, bilingual services, 33, 73, 89-90
Alberta
- complaints, 71-72
- mother-tongue Francophones, 10
- *See also* Edmonton

Annual Report 2001–2002, 21-23, 45
Arseneault-Cameron v. Prince Edward Island, 106
Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), 52-53
Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF), 123
Atlantic Canada Opportunities Agency, 136
Atlantic region
- complaints, 67-68, 70-71
- liaison officer in OCOL regional office, 64
- support for Francophone entrepreneurs, 136
- *See also individual provinces*

Bilingualism
- executive group in Public Service, 44-46, 132
- globalization and knowledge-based economies, 17, 26
- rate of, 9-10

Bilingualism, official, and Canadian identity, 14-15, 17
- *See also* Moncton; Ottawa

Bill C-18 (on citizenship), 119-20 to 119-120
Bill C-25 (on Public Service modernization), 35
British Columbia
- complaints, 71-72
- federal offices designated bilingual, 41
- liaison officer in OCOL regional office, 64
- mother-tongue Francophones, 10
- Pacific Fedral Council, 41
- *See also* Vancouver

Broadcasting Act, 33, 80-81

Cable Public Affairs Channel (CPAC), 33, 81-84
Canada Business Service Centres network, 78
Canada Council for the Arts, 137
Canada Customs and Revenue Agency
complaints, 68, 73
language of work in Quebec, 138
quality of bilingual communications, 96
Canada Economic Development (Quebec), 99
Canada Health Act, provincial respect for linguistic duality, 111
Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC), 136
Canada Post Corporation, 68, 73
Canada Winter Games, bilingualism at, 116
Canadian Armed Forces, recommendation of the Commissioner, 97
Canadian Centre for Management Development, 35, 42-43, 46
Canadian Charter of Rights and Freedoms
international model, 123-124 to 123-124
role of the Commissioner, 65
section 23, 26, 106-107 to 106-107
Canadian Coast Guard College, 56-57
Canadian Food Inspection Agency (CFIA), 58
Canadian Heritage
complaints, 73
imperative staffing, 46
language of work, 137
Prix Montfort, 122, 137
recommendation re bilingual high school graduates, 107, 132
single windows concept in Saskatchewan, 77
"Word Wizards," 48, 137
Canadian Land Force Command and Staff College (Kingston, Ontario), 97
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC), 81
Census of 2001, 9-10
Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH), 59-60
Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS), 113
Cité collégiale, 83
Citizenship and Immigration Canada
complaints, 68, 71, 73
implementation of *Action Plan*, 23
promotion of linguistic duality, 135
Clarkson, Adrienne, 17
Clerk of the Privy Council. *See* Privy Council, Clerk of the
Commissioner of Official Languages
appearances before committees, 30-32, 35, 65, 120
auditing role, 64
liaison role, 64, 118
monitoring role, 30, 61, 64-65, 117
ombudsman role, 63-64, 123
promotion and education role, 65, 117
promotion of linguistic duality, 105-124
quotes of, 24, 118
See also Interventions of the Commissioner; Recommendations of the Commissioner
Committee of Deputy Ministers Responsible for Official Languages, 40
Communication Canada, 84-85
Communications Security Establishment, 136
Communities Futures Development Corporation (CFDC), 59-60, 85
Communities Futures Program (Ontario), 59-60

Complaints
advancement of official language, 71
air traffic controllers, 100-101
categories, 68-71
equitable participation, 71
Industry Canada, 59-60
institutions with more than 15 complaints, 73
language of service, 68-69, 71
language of work, 68, 70-71
language requirements of positions, 68-69, 70-71, 98
location of infraction, 68
by province/territory, 71-72
by region and language, 67-68
role of Commissioner, 63-64
Constitution Act, 1867, 32
Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities, 110
Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities, 109-110
Contraventions Act, 52-53, 65
Correctional Service of Canada, complaints, 73
CPAC (Cable Public Affairs Channel), 33, 81-84
Criminal Code, and language rights, 53
CRTC (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission), 81
Cultural diversity
characteristic of Canada, 7-9, 13-17
and evolution of Canada, 17-18
promotion through telecommunications, 81

Das, Satya, 14

Early childhood, 26, 29
Edmonton (Alberta)
bilingual services at airport, 89
French Language Renewal Project, 122
Education
French immersion program in Edmonton, 122
in French-language schools, 105-107, 132
functional bilingualism, 26, 105-107
in language of the minority, 26, 105-109
Official Languages in Education Program (OLEP), 106
role of Commissioner, 65, 117
in second official language, 26
training in common law in French at Université de Moncton, 109
Environics/CRIC poll (2002), 14-15
Environment Canada
bilingual weather bulletins, 86
complaints, 68, 73
Equitable participation
in Canadian communities, 17, 33
complaints, 71
federal councils, 41
government advertising, 84-85
immigration and, 33
in organizations subject to the Act, 99-100
in the Public Service, 43, 68-69, 71, 96
services of Government On-Line initiative, 79-80

Farm Credit Canada, 40, 134-135
Federal councils, 41
Federal Court, and broadcasting Parliamentary debates, 83-84
Federal Electoral Boundaries Commission for New Brunswick, 71
Federal-provincial-territorial agreements, 28-29, 112, 133
First Ministers' Accord on Health Care Renewal (2003), 112
Fisheries and Oceans Canada, 56-57
Foreign Affairs and International Trade Canada, 136
French Language Services Act, 52 note 56

Globalization and bilingualism, 17
Government On-Line initiative, 79-80
Government Operations and Estimates Committee, 31

Halifax (Nova Scotia), bilingual services at airport, 89
Head of the Public Service Award, 40
Health Canada
complaints, 68, 73
health services in minority communities, 111-112, 133
Health services, 26, 29, 65, 109-113, 133
Hockey broadcasts, 33
House of Commons, language of debate broadcasts, 83-84
House of Commons Standing Committee on Official Languages, 30, 32-34, 131
Human Resources Development Canada (HRDC)
complaints, 68, 71, 73
quality of machine translations in job ads, 53-55

Immigration
cultural diversity, 8, 15-17
demolinguistic balance, 33, 116-118
integration into minority official language communities, 23, 26
interventions of Commissioner, 120
linguistic duality and, 114, 116-120
and official languages, study, 66
Quebec, 10, 12
Immigration and Refugee Protection Act, 23, 117
Imperative staffing, recommendations, 34, 36, 43-46, 95-96, 132
See also Language requirements
Industry Canada
CommunAction Web site, 137
complaints, 59-60
programs supporting language industries, 83
use of French on the Internet, 47
Intergovernmental Affairs, 24, 40
Internet
balance of English and French content, 79-80
CommunAction Web site (Industry Canada), 137
French content, 47-48
language quality of government sites, 48, 79-80
study on official language content, 66
telecommunications, 80-81
"Word Wizards," 48, 137
Interventions of the Commissioner
Action Plan for Official Languages, 25-26
bilingual services at airports, 89-90
bilingual weather bulletins, 86
Canada Economic Development, 99
Canadian Food Inspection Agency at Shippagan, 58
Canadian Land Force Command and Staff College, 97
Contraventions Act, 52-53, 65
court interventions, 65
equal access to regulatory texts, 32
equal access to services, 77-79
government advertising, 84-85
health services, 109-112
immigration and linguistic duality, 119-120
linguistic competencies in the Public Service, 34-36
Nav Canada, 100-101
North Simcoe Business Development Centre, 59-60
Nunavut education bill, 107
Public Works and Government Services Canada, 98
roles of Commissioner, 63-65
Save our Sanctuaries, 113-114

telecommunications, 81-84
training of journalists by National Defence, 87

Jaffer, Mobina, 119
Job Bank, quality of translations, 53-55
Justice
and *Contraventions Act*, 52-53
and language rights of accused, 26, 50-53
Justice Canada
Contraventions Act, 52-53
language shortcomings in accessing the judicial system, 50-53

Knowledge economies, 17, 26

Language industries, support measures, 26, 47-48, 83
Language of service
airports, 33, 73, 89-90
complaints, 68-71
Farm Credit Canada, 134-135
Government On-Line initiative, 79-80
priority suggested by Commissioner, 26
single windows network, 78-79
Language of work
in bilingual milieu, 41, 56-57, 78-79
Canada Customs and Revenue Agency (in Quebec), 138
complaints, 68-71
cultural identity and, 93
Farm Credit Canada, 134-35
linguistic duality and, 93
Manitoba, 78
minority groups, 9, 11-12, 78, 93-94
New Brunswick, 12, 23, 41, 94-95
Ontario, 11-12
in Public Service, 45, 70, 93-95, 102
See also Public Service
Language requirements
air traffic controllers, 100-101
Canada Mortgage and Housing Corporation, 136
Canadian Coast Guard College, 56-57
complaints, 68-69, 70-71
complaints by province/territory, 71
in Government On-Line initiative, 79
Public Service, 45-46, 70-71, 98, 102
Public Works and Government Services Canada, 98
RCMP, 55-56
Language training
for bilingual services in Ottawa, 115
Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS), 113
Farm Credit Canada, 134-35
Foreign Affairs and International Trade Canada, 136
Public Service, 26, 34-36, 39, 43-45, 95-96, 99, 132
St. Boniface General Hospital, 113
Lauriers de la PME, list of winners, 139
Leadership
committees on official languages, 32-34
federal government, 23-29, 39-42
Leon Leadership Award, 134-135
New Brunswick, 120-122
Parliament, 30-31
senior Public Service, 39-42
Leon Leadership Award, 134-35
Linguistic duality
and *Broadcasting Act*, 80
and diversity, 7-9, 13-18
and evolution of Canada, 7-9, 17-18, 28
immigration and, 114, 116-120
part of Canadian identity, 9, 14-15, 26, 93, 118, 124
promotion of, 26, 30, 34-36, 65, 105, 114, 124, 131
senior Public Service and, 42-46, 66, 131-132
Literacy Partners of Quebec, 108

Magdalen Islands (Quebec), 114
Mahé v. Alberta, 106
Manitoba
bilingualism rate, 9
complaints, 67-68, 70-72
immigration and linguistic balance, 118-119
language of work, 78
mother-tongue Francophones, 10
federal council, 41
services in French, 78-79
See also Winnipeg
McLachlin, Beverley, 15
Ministerial Conference on Francophone Affairs, 28, 138
Ministerial Reference Group on Official Languages, 22, 133
Minority communities, English language
health services, 110-112, 133
impact of immigration, 10
representation in federal Public Service, 41, 100
Minority communities, French language
artistic development, 137
economic development, 136
French spoken at work, 11-12
health services, 109-110, 112, 133
promotion target, 28
Save our Sanctuaries, 113-114
Minority official language communities
access to judicial system, 50-53
development of, 25-26, 59-60, 71, 105-107, 116-118
health services, 26, 111-112, 133
and immigration, 23, 31
Minority official language press, use by federal institutions, 66
Modernization of human resources management
and imperative staffing, 34, 44-46, 96, 132
and linguistic duality, 21, 23
and objectives of the Act, 23, 34-36
recommendation of Commissioner, 36, 131-132
Moncton (New Brunswick)
language requirements for RCMP, 55-56
official bilingualism, 120-122
Prix Montfort, 122, 137
training in common law in French at Université de Moncton, 109
Montréal, 10
Mother tongue, 9-10, 13
Multilingualism, 9, 13-14

National Capital Region,
complaints, 67-68, 70-72
See also Ottawa
National Defence
complaints, 68, 73
training for journalists, 87
National Research Council of Canada, 47
Nav Canada, 100-101
New Brunswick
Canadian Food Inspection Agency at Shippagan, 58
complaints, 71-72
Federal Council, 23, 41
language of work, 12, 23, 41, 71, 94-95
language rights of population, 120-121
leadership re bilingualism, 120-122
level of bilingualism for RCMP, 55-56
Official Languages Act, 120-21
trilingualism in Richibouctou, 138
See also Moncton
Newfoundland and Labrador
complaints, 71-72
federal council, 41
promotion of French, 41
North Simcoe Business Development Centre (NSBDC), 59-60

Northwest Territories, 33, 72
Nova Scotia
complaints, 71-72
immigration and linguistic balance, 118
mother-tongue Francophones, 10
See also Halifax
Nunavut
complaints, 72
education bill, 107

Office of the Commissioner of Official Languages
and French immersion program in Edmonton, 122
Leon Leadership Award, 134-135
See also Commissioner of Official Languages
Official Languages Act
analysis of complaints, 67-73
bilingual services at airports, 89-90
enhancing vitality of minority communities, 71
government advertising and, 84-85
international model, 123
modernization of HR management, 23
Nav Canada, 100-101
Part VII, 22, 32-33, 69, 71
role of the Commissioner, 30, 42, 64-65
section 41, 22, 133
telecommunications and, 81, 86
Official Languages Act (New Brunswick), 120-21
Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities (study, 2002), 117
Official Languages in Education Program (OLEP), 106
Official Languages Program, 27-28, 33
Ontario
Canada Customs and Revenue Agency, 96
complaints, 67-68, 70-72
Contraventions Act, 52-53
federal council, 41
French-language communities, 11-12
funding of French-language school boards, 108
language of work, 12, 71
language requirements for air traffic controllers, 100-101
language rights of accused persons, 50-53
liaison officer in OCOL regional office, 64
mother-tongue Francophones, 10
Save our Sanctuaries, 113-114
See also Ottawa; Toronto
Ottawa
Macdonald-Cartier airport, 73
official bilingualism, 28, 115-16, 133
See also National Capital Region

Parks Canada Agency
complaints, 73
Prince Edward Island
complaints, 71-72
mother-tongue Francophones, 10
Privy Council, Clerk of the
official languages a priority, 22, 39
recommendation re bilingualism of senior Public Service, 40, 44, 132
Privy Council Office
follow-up on recommendations re linguistic duality, 42-45
See also Privy Council, Clerk of the
Prix Montfort, 122, 137
Public Service
Anglophone representation in Quebec, 41, 100
bilingualism of executive group, 44-46, 132
CBC linguistic standard, 43, 45-46
equitable participation, 43, 68-69, 71, 96

follow-up study of senior Public Service, 42-45
Head of the Public Service Award, 40
imperative staffing, 34, 36, 43-46, 95-96, 132
integration of linguistic duality into culture, 45, 131
intervention of Commissioner re linguistic competencies, 34-36
language of work, 45, 70, 93-95, 102
language requirements, 45-46, 70-71, 98, 102
language training, 26, 34-36, 39, 43-45, 95-96, 99, 132
leadership of senior managers, 39-42
linguistic duality and senior managers, 42-46, 66, 131-132
modernization of HR management, 23, 34-36, 131-132
services to minority communities, 26
Staffing Tribunal, 35
study on attitude to use of two languages, 93-94
See also Language of service; Language of work
Public Service Commission
complaints, 73
language tests for French immersion students, 122
recommendations of the Commissioner, 42-46, 132
See also Public Service
Public Service Employment Act, 35
Public Works and Government Services Canada
bilingual telecommunications in hotels, 86
complaints, 68, 73
language requirements of positions, 98
object of more than 15 complaints, 73

Quebec
Anglophone representation in federal Public Service, 41, 100
bilingual advertising by Community Futures Development Corporations, 85
bilingualism, 10
Canada Customs and Revenue Agency, 96, 138
complaints, 67-68, 70-72
federal council, 41
health services in English, 111-112
immigration, 10, 12
language requirements for air traffic controllers, 100-101
liaison officer in OCOL regional office, 64
literacy project for Anglophones, 108
services in English at Canada Economic Development, 99
Quebec Federation of Home and School Associations, 108

Recommendations of the Commissioner
Action Plan for Official Languages, 29, 34, 36, 44, 107, 112, 116, 131-133
bilingualism in air transport, 33, 89-90
bilingualism of high school graduates, 107, 132
bilingualism of senior Public Service, 40, 44, 132
Bill C-18 on citizenship, 119-120
Canadian Armed Forces, 97
evaluation of the *Action Plan*, 29, 131
follow-up study of senior Public Service, 42-45
government advertising, 84-85
health services, 112, 133
imperative staffing, 34, 36, 43-46, 95-96, 132
intergovernmental cooperation, 29, 131
linguistic duality and modernization of HR management, 23, 35-36
list of recommendations, 131-133
Ministerial Reference Group on Official Languages, 22, 133
modernization of human resources management, 36, 131-132
official bilingualism in Ottawa, 115-116, 133
promotion of bilingualism, 29, 131
Public Service Commission, 42-46, 132

resources for Treasury Board Secretariat, 22-23
section 41 of the Act, 22, 133
strategic priorities of Clerk of Privy Council, 22, 39
teaching in language of minority, 108
telecommunications, 81
Regulatory texts, bilingual, 32
Réseau des Sports, 33
Rights, Schools and Communities in Minority Contexts (study, 2001), 106
Roadmap for the language industry, 47-48
Romanow Commission, 111-112
Royal Canadian Mounted Police (RCMP)
complaints, 68, 73
language requirements in New Brunswick, 55-56
services in French in Manitoba, 79
unilingual parking tickets, 33
Ryan, John, 40, 134-135

Save our Sanctuaries, 113-114
Saskatchewan
Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), 77
bilingualism rate, 9
complaints, 67-68, 70-72
immigration and linguistic balance, 118
liaison officer in OCOL regional office, 64
mother-tongue Francophones, 10
service to Francophone communities, 77, 79
School of Public Service, 35-36, 132
See also Public Service
Secretary of State for Amateur Sport, 49
Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, 31-32
Service Canada Access Points network, 78
Simon Fraser University (British Columbia), 139
"Single Windows"
bilingual services, 78-79
and expansion of official language communities, 79
and Francophone communities in Saskatchewan, 77, 79
study on the network, 66
Société Radio-Canada, 33
Société Santé en français, 110
Speech from the Throne, 25
Sport Canada, 49
Sport system, and official languages, 30-31, 49, 65-66, 116
St. Boniface General Hospital, 113
St. Joachim Church (Lakeshore, Ontario), 113-114
Standing Committee on Canadian Heritage, 31
Standing Committee on Citizenship and Immigration, 31
Standing Joint Committee on Official Languages, 32-33, 50
Standing Senate Committee on Official Languages, 30-34, 131
Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology, 30-31, 111-112
Studies and investigations
attitude of Public Service to use of two languages, 93-94
immigration and official languages, 66, 117
language obligations re Internet content, 79
list for 2002–2003, 66
minority press, use by federal institutions, 66
Rights, Schools and Communities in Minority Contexts (study, 2001), 106
senior Public Service and linguistic duality, 66
Senior Public Service (follow-up study), 42-45
on Single Window networks, 66, 78
sport system and official languages, 66
use of official languages on Internet, 66
Subtitles in both official languages, 83
Symposium on the language industry, 47

Telecommunications, 80-86
Temple v. Via Rail, 65
Territories, access to judicial system, 50-53
See also names of individual territories
Thibodeau v. Air Canada, 65
Toronto (Ontario)
bilingual services at airport, *89*
French-language community, 11
Training
common law in French in Moncton, 109
health care in minority language, 109
journalists by National Defence, 87
Transport Canada, 33, 87-88
Treasury Board Secretariat (TBS)
Action Plan for linguistic duality, 24-29
bilingualism of executive Public Service, 44-46, 132
follow-up studies of recommendations, 42-45
language policies, 45-46, 84-85
language quality and balance on Internet sites, 48, 80
recommendation re bilingualism in air transport, 33, 89-90
recommendation re modernization of HR management, 23, 35-36, 131-132
recommendation related to resources, 22-23
recommendations re imperative staffing, 34, 43-46, 96, 132
study on attitude of Public Service to use of two languages, 93-94
Tremblay et al. v. the Corporation of the Town of Lakeshore, 65

Vancouver (British Columbia), bilingual services at airport, 89

Western Canada
complaints, by language, 67, 70
complaints, location of infraction, 68
complaints re language of work, 70-71
See also individual provinces
Winnipeg (Manitoba)
bilingual services at airport, 89
St. Boniface Hospital, 113
"Word Wizards" (Canadian Heritage), 48, 137

Yukon, complaints, 71-72

Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

Rapport annuel **2002-2003**

Le**tissu**social**canadien**

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le **français** ou l'**anglais** et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le **Canada**.

Pour commander une épinglette,
veuillez téléphoner au
(613) 996-6368 ou, sans frais,
au 1 877 996-6368.

www.ocol-clo.gc.ca

Illustrations de Michel Lavigne

© Ministre des Travaux Publics et des Services gouvernementaux Canada 2003

N° de cat. : SF1-2003
ISBN : 0-662-67514-2

Imprimé sur
du papier recyclé

LE **TISSU** SOCIAL **CANADIEN**

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada. Le tissu doré au centre symbolise la rencontre de nos deux collectivités linguistiques et la richesse de leur dialogue.

Les personnes qui portent l'épinglette du Commissariat aux langues officielles témoignent de leur engagement à promouvoir des relations humaines harmonieuses entre les composantes francophone et anglophone du tissu social canadien.

MONSIEUR LE **PRÉSIDENT** DU **SÉNAT**
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le trente-deuxième rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2003.

La Commissaire aux langues officielles,

Dyane Adam

Octobre 2003

MONSIEUR LE **PRÉSIDENT** DE LA **CHAMBRE DES COMMUNES** OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langes officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le trente-deuxième rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2003.

La Commissaire aux langues officielles,

Dyane Adam

Octobre 2003

TABLE DES **MATIÈRES**

SOMMAIRE 3

CHAPITRE UN

Dualité et diversité - L'album photos de nos langues et cultures : comprendre le passé et bâtir l'avenir 7

Un siècle de recensements : du portrait noir et blanc à la photo couleur 7

Le nouveau millénaire : recensement de 2001 9

Le portrait linguistique du Canada 9

Les langues parlées au foyer et au travail : coexistence et cohabitation 11

La cohabitation de langues et d'identités multiples au sein d'un individu : une tendance qui s'affirme 13

Comprendre les changements et bâtir l'avenir 14

Une vision dynamique de la dualité et de la diversité 16

Notre ouverture sur le monde 17

Conclusion 18

CHAPITRE DEUX

Le leadership politique 21

A. État de mise en œuvre des recommandations du *Rapport annuel 2001-2002* 21

B. Le nouveau plan d'action pour les langues officielles du gouvernement fédéral : attendons la suite! 24

Mobilisation du leadership gouvernemental 24

Survol du plan 25

Évaluation du plan 27

Mise en œuvre du plan : la nécessité d'une collaboration intergouvernementale efficace 28

C. Les comités parlementaires : en avant la musique! 30

Comparutions de la commissaire 30

La nouvelle Loi favorisant l'activité physique et le sport *: une meilleure performance linguistique* 30

L'égalité d'accès aux textes réglementaires pour les francophones et les anglophones 32

Les comités des langues officielles : des violons bien accordés! 32

D. La modernisation de la gestion des ressources humaines : en route vers une fonction publique exemplaire? 34

Conclusion 36

CHAPITRE TROIS

Le leadership de l'administration fédérale 39
A. La haute fonction publique : l'exemple ne peut que venir d'en haut ..39
Le greffier du Conseil privé 39
Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles ...40
Les conseils fédéraux régionaux 41
Conclusion 42
B. Le suivi des recommandations de la commissaire : beaucoup de temps passé à trouver la note juste 42
Les suivis d'études : un rendement inégal 42
L'étude sur la haute fonction publique : des progrès encourageants .42
Un changement de culture qui s'impose... trop discrètement 44
Le français en ligne : un premier plan d'action 47
Le système sportif canadien : performance décevante de Sport Canada 49
L'accès à la justice dans les deux langues officielles : de longues délibérations 50
La Loi sur les contraventions *: fin de la saga* 52
Les suivis d'enquêtes : quelques fausses notes 53
Les guichets emplois : un système de « translation » toujours déficient! 53
Enfin un engagement de la GRC à rehausser les exigences linguistiques de postes de gendarmes dans la région de Moncton ...55
Le Collège de la garde côtière canadienne : pas de vent dans les voiles 56
La réorganisation du bureau de Shippagan de l'Agence canadienne d'inspection des aliments 58
Le développement économique au service des franco-ontariens 59
Conclusion 61

LE RÔLE DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Agir pour favoriser le changement : données sur les interventions du Commissariat 63

ANALYSE DES PLAINTES 67

CHAPITRE QUATRE

Les services au public 77

Des façons novatrices de joindre le public 77

Un concept prometteur : les guichets uniques 78

Des services sur Internet de qualité équivalente en anglais et en français 79

Les communications 80

La Loi sur la radiodiffusion *: mieux refléter la dualité linguistique canadienne 80*

La nouvelle licence de la CPAC : un meilleur service en français 81

Diffusion des débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles : une continuité devant les tribunaux 83

La publicité gouvernementale bilingue : renforcer l'autodiscipline 84

La pluie et le beau temps en français comme en anglais 86

La formation 87

Les militaires corrigent leur tir 87

Les transports 87

Le plan d'action d'Air Canada sur les langues officielles : prêt pour le décollage? 87

Embarquement immédiat : les langues officielles dans les aéroports 89

Conclusion 90

CHAPITRE CINQ

Un milieu de travail interculturel : la cohabitation de deux langues 93

Les deux langues au quotidien : le chemin à parcourir 93

Colloque sur la langue de travail : une prise de conscience prometteuse 94

Table ronde sur la langue de travail : des hauts fonctionnaires passent à l'action 95

Attentes de la commissaire : de la réflexion à l'action 96

Renforcer la place du français au Collège de commandement à Kingston 97

Un problème récurrent : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada doit revoir ses pratiques administratives 98

Développement économique Canada pour les régions du Québec renforce la place de l'anglais 99

Participation équitable des deux groupes linguistiques 99

État de la situation 99

Représentation anglophone au Québec 100

Une pratique d'embauche moins turbulente chez Nav Canada 100

Conclusion 102

CHAPITRE SIX

Promotion de la dualité linguistique 105
Appuyer le développement des communautés linguistiques en milieu minoritaire 105
L'éducation : un plan global de développement est nécessaire 105
Nunavut : le projet de loi sur l'éducation sur la glace 107
Améliorer le financement des conseils scolaires ontariens de langue française 108
La santé : naître, vivre et mourir dans sa langue 109
S.O.S. Églises ! 113
Promotion de la dualité linguistique à l'échelle nationale 114
Le bilinguisme de la capitale nationale : qu'attend la Province? 115
L'immigration : alimenter la croissance en milieu francophone 116
Obtenir la citoyenneté canadienne dans les deux langues officielles! 119
Leadership éclairé au Nouveau-Brunswick 120
La Ville de Moncton, première lauréate du « Montfort de l'année » 122
La Loi sur les langues officielles *: un modèle international 123*
Conclusion 124

CONCLUSION 127

ANNEXES 131
Annexe A – Recommandations de la commissaire 131
Annexe B – Palmarès des belles réussites 134

INDEX 143

Sommaire

Sommaire

Depuis le début de son mandat, la commissaire aux langues officielles n'a cessé de sonner l'alarme quant à l'érosion de l'engagement public à l'égard des langues officielles. En effet, l'inertie, l'indifférence et le manque de leadership mettaient en péril les acquis historiques. Après quelques années pauvres en réalisations d'envergure, le gouvernement fédéral commence toutefois à renverser la vapeur. La commissaire souligne d'ailleurs, dans le *Rapport annuel 2002-2003*, les actions concrètes, les progrès notables et l'amorce d'un changement de culture.

L'une des initiatives les plus salutaires, et le point culminant de l'année, est sans contredit *Le plan d'action pour les langues officielles*. L'investissement de fonds et des objectifs clairs font de ce plan l'une des plus grandes expressions de leadership en matière de langues officielles depuis la dernière décennie. Ce plan créera une nouvelle synergie dans l'ensemble de l'administration fédérale et de la société canadienne. La mise en œuvre complète de ce plan, tout comme de la *Loi sur les langues officielles*, exige tout de même un effort soutenu de la part de l'administration fédérale. Feuille de route en main, les gestionnaires devront maintenant relever le défi de transformer les objectifs en résultats tangibles.

Cependant, l'expérience des dernières années confirme les réticences de certaines institutions assujetties à la Loi à respecter leurs obligations linguistiques. Cette année ne fait pas exception. Malgré toute la bonne volonté et les belles réussites, nous déplorons le fait que certaines institutions fédérales préfèrent attendre le préfet de discipline. Au lieu d'agir résolument et de leur propre gré en faveur de l'égalité des deux langues officielles, certains fonctionnaires ou dirigeants demeurent récalcitrants. Les uns ne reconnaissent pas les lacunes évidentes et les autres laissent leurs plans sur les tablettes ou ne respectent pas leurs échéances. Ces tergiversations expliquent le fait que la commissaire revient à la charge chaque année pour maintenir les langues officielles au tableau des priorités gouvernementales. Au sein de l'appareil gouvernemental complexe, il y aura toujours place à l'amélioration. Sans leadership politique et administratif pour les soutenir, tous les plans et les stratégies susceptibles de relancer le programme les langues officielles vont, tôt ou tard, tomber à plat.

Enfin, les langues officielles constituent des valeurs fondamentales de la société canadienne. Les citoyens, les citoyennes, les communautés majoritaires et les communautés minoritaires, tous sont appelés à participer activement à la dualité linguistique. Le plan d'action ainsi que les autres récentes initiatives fournissent une occasion nouvelle de s'engager et de se responsabiliser davantage. Le projet qui débute est certes de nature collective, mais il revient tout de même à chacun d'entre nous d'y contribuer à sa façon. La mobilisation personnelle a souvent un effet d'entraînement social et c'est pourquoi nous encourageons toutes les personnes qui, par leurs actions exemplaires, ouvrent les sentiers qui mènent au renforcement de chacune de nos langues officielles.

chapitre **un**

Dualité et **diversité**

L'album photos de nos langues et cultures : comprendre le passé et bâtir l'avenir

chapitre**un**

DUALITÉ ET **DIVERSITÉ**
L'album photos de nos langues et cultures : comprendre le passé et bâtir l'avenir

Le premier recensement du nouveau millénaire nous amène à réfléchir à l'évolution et au devenir de la société canadienne. Au cours du siècle dernier, les recensements de la population nous ont permis de saisir la composition de la société canadienne à des moments précis de son histoire. Comme dans une série de photos de famille, on y apercevait de nouveaux visages et d'autres plus anciens; les uns avaient gardé des airs de famille alors que d'autres avaient bien changé. Notre société grandissait et devenait de plus en plus diversifiée tout en restant solidement attachée à ses deux langues officielles. En ce début de siècle et suite à toute cette évolution que nous avons connue, nous pouvons, en rétrospective, regarder notre album photos et nous interroger sur l'avenir de la société canadienne en matière de dualité et de diversité.

Un siècle de **recensements** : du portrait **noir** et **blanc** à la photo **couleur**

Recensement de 1901

Recensement de 2001

L'année 1901

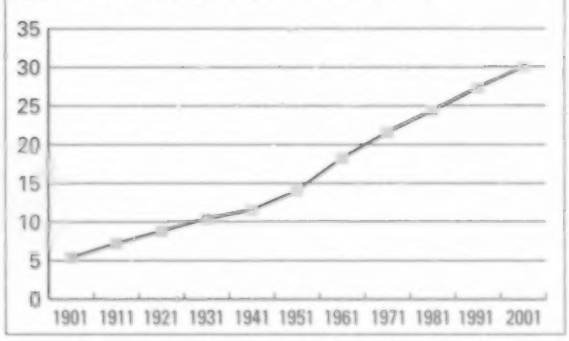
À quoi pouvait ressembler notre photo de famille en 1901? Elle était probablement en noir et blanc. En outre, les contrastes à l'intérieur de la société canadienne, même s'ils existaient, y étaient peu apparents. Au début du siècle, la caractéristique la plus évidente de la société canadienne était l'origine ethnique de ses habitants.

- Presque 88 p. 100 des 5,37 millions de Canadiens étaient d'origine britannique ou française.
- La vaste majorité des Canadiens de cette époque avaient donc comme langue maternelle l'anglais ou le français.
- Presque 128 000 personnes, soit 2 p. 100 de la population, ont déclaré être d'origine autochtone[1].

Vers les années 1960

Tableau 1

Population canadienne de 1901 à 2001 (en millions)



Au cours de la première moitié du siècle, une autre tendance s'est superposée à la dualité canadienne : la diversité ethnique. La hausse de l'immigration vers le Canada, en raison du développement de l'Ouest canadien et des effets migratoires des guerres mondiales, a donné lieu en même temps à un accroissement de la population canadienne (voir Tableau 1), ainsi qu'à une diversification ethnique et culturelle. Entre 1901 et 1961, le pourcentage de Canadiens qui n'étaient pas d'origine française ou britannique n'a cessé de croître de façon constante, pour éventuellement totaliser plus du quart de la population totale. Cette tendance s'est poursuivie jusqu'à la fin du siècle[2].

La composition de notre société devenant plus complexe, les recensements se devaient de capter toute la pluralité des langues et des cultures du Canada. Ainsi, des notions comme la langue parlée à la maison, la connaissance des langues officielles et la langue d'usage au travail ont fait leur apparition. Progressivement, les recensements de la deuxième moitié du siècle ont permis

---

1 Statistique Canada, *Peuples autochtones du Canada : un profil démographique*, 2003, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue nº 96F0030XIF2001007. Voir http://www12.statcan.ca/francais/census01/Products/Analytic/companion/abor/contents_f.cfm.

2 Depuis 1996, les citoyens peuvent déclarer qu'ils ont des origines ethniques canadiennes. En 2001, le recensement a révélé qu'il y a plus de 200 origines ethniques déclarées par les Canadiens. Statistique Canada, *Portrait ethnoculturel du Canada : une mosaïque en évolution*, 2003, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue nº 96F0030XIF2001008, p. 13.

de rendre une image plus juste de la population canadienne. Ces photos de famille, prises en couleur, révèlent de profondes transformations au sein de la population canadienne.

Le **nouveau** millénaire : **recensement** de 2001

Les résultats du recensement de 2001 confirment que la dualité linguistique est une caractéristique fondamentale de notre population : le nombre absolu de personnes ayant comme langue maternelle[3] l'anglais ou le français continue d'augmenter, même si leur proportion dans l'ensemble de la population diminue. Le bilinguisme individuel des citoyens est à la hausse; les populations des communautés de langue officielle se stabilisent dans la majorité des régions et les nouvelles données sur les langues parlées au foyer et au travail dans l'ensemble du pays révèlent que le français est utilisé par un nombre d'individus plus élevé qu'on aurait pu le croire.

En outre, le dernier recensement indique que le Canada devient de plus en plus cosmopolite et multilingue. L'accroissement de la coexistence des langues et la multiplication des liens entre les collectivités marquent la diversité canadienne. Cette nouvelle réalité transforme forcément notre vision de la dualité linguistique pour la rendre plus inclusive. Dualité et diversité sont loin d'être des notions contradictoires. En fait, notre tradition dualiste a été l'assise de notre société, cette dernière étant particulièrement ouverte à la diversité. De son côté, la diversité peut et doit contribuer à la dualité linguistique.

Le portrait **linguistique** du **Canada**

En 2001, le pays compte environ 17,5 millions de personnes dont la langue maternelle est l'anglais, 6,8 millions de personnes dont la langue maternelle est le français et plus de 5,3 millions d'allophones (voir Tableau 2). Le taux de croissance de la population allophone[4] est nettement plus élevé que celui des populations francophone et anglophone[5]. Au sein de la population allophone, le chinois est la langue maternelle la plus répandue : plus de 872 000 personnes, soit 2,9 p. 100 de la population canadienne, parlent cette langue.

Tableau 2

Langue maternelle des Canadiens en 2001

3 La langue maternelle est définie comme la première langue apprise et encore comprise.

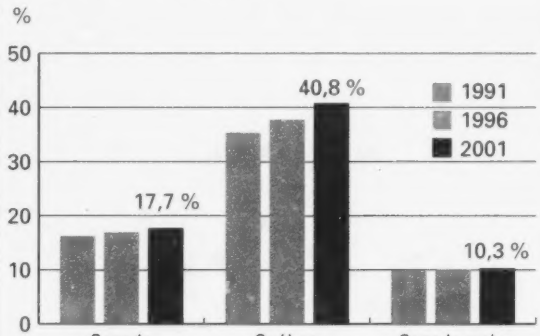
4 Un allophone est une personne ayant une langue autre que le français ou l'anglais comme langue maternelle.

5 Ce taux de croissance a atteint 12,5 p. 100 entre 1996 et 2001.

Toutefois, le français et l'anglais demeurent, et de loin, les langues les plus parlées au pays. Neuf personnes sur dix utilisent l'anglais ou le français de façon prédominante à la maison. En outre, 98 p. 100 des Canadiens connaissent l'une ou l'autre de nos langues officielles et un nombre croissant d'individus – soit 17,7 p. 100 – parlent les deux langues (voir Tableau 3). C'est au Québec que le taux de bilinguisme français-anglais est le plus élevé, se situant à 40,8 p. 100, alors qu'il est de l'ordre de 10,3 p. 100 ailleurs au Canada. Le taux de bilinguisme a augmenté dans toutes les provinces, à l'exception du Manitoba et de la Saskatchewan. Il est toutefois inquiétant de constater que le bilinguisme stagne parmi les jeunes anglophones de l'extérieur du Québec : 14,7 p. 100 des personnes âgées de 15 à 19 ans sont bilingues (ce qui représente une baisse de 1,5 p. 100 depuis 1996).

Tableau 3

Taux de **bilinguisme** français-anglais, de 1991 à 2001



Au Québec, le recensement confirme la baisse de population de langue maternelle anglaise amorcée il y a 30 ans. Cette tendance, qui avait fléchi entre 1986 et 1996, s'est accentuée en 2001, principalement à cause de l'exode des anglophones vers d'autres provinces[6]. À Montréal, la baisse de population a été partiellement contrebalancée par l'immigration, qui est en voie de transformer profondément la communauté anglophone.

La population de langue maternelle française est restée relativement stable tant au Québec[7], où le français est la langue maternelle de quatre personnes sur cinq, qu'ailleurs au pays, où les francophones constituent 4,4 p. 100 de la population[8]. Le nombre absolu de francophones habitant la plupart des provinces majoritairement anglophones a augmenté[9]. La population de langue maternelle française a augmenté en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Ces gains sont principalement attribuables à la migration de francophones en provenance du Québec. Le nombre de personnes de langue maternelle française a par contre diminué au Manitoba et en Saskatchewan.

---

6 La population de la province ayant déclaré l'anglais comme langue maternelle a fléchi de presque 30 500 pour atteindre 591 400, comparativement à un recul de 4 300 de 1991 à 1996. Environ 8,3 p. 100 de la population du Québec déclarait l'anglais comme langue maternelle en 2001.

7 La population francophone du Québec a augmenté d'environ 60 600 de 1996 à 2001, ce qui constitue moins de la moitié de la hausse enregistrée de 1991 à 1996.

8 Les francophones en milieu minoritaire représentaient 4,5 p. 100 de la population dans les provinces et territoires à majorité anglophone en 1996.

9 En 2001, le Canada comptait au-delà de 980 000 francophones vivant à l'extérieur du Québec, une augmentation de 10 000 personnes depuis 1996.

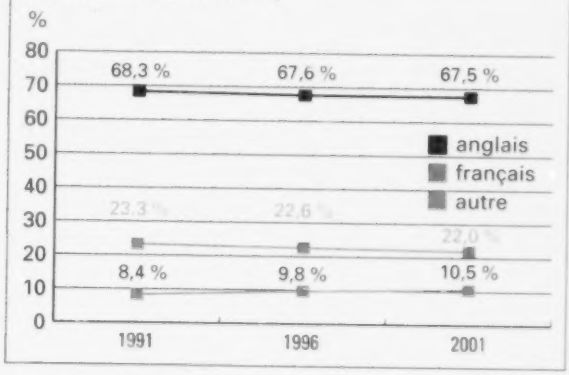
Les **langues parlées** au foyer et au travail : **coexistence** et **cohabitation**

Le dernier recensement dresse un tableau sociolinguistique plus complet que les précédents parce qu'il permet d'examiner en profondeur la complexité et les contextes reliés à l'usage de la langue. À la demande de plusieurs intervenants, dont le Commissariat, Statistique Canada y a ajouté de nouvelles questions dans le but d'identifier toutes les langues que les Canadiens et les Canadiennes utilisent au foyer et au travail[10].

Ces résultats mettent en lumière certains phénomènes et confirment ce que nous anticipions déjà. Deux tiers de la population canadienne utilise l'anglais le plus fréquemment à la maison, alors que près d'un quart de la population utilise surtout le français. Une personne sur dix utilisent une langue autre que l'anglais ou le français. Au Québec, 83,1 p. 100 de la population parlent le français à la maison, ce qui représente une légère augmentation depuis 1996[11]. À l'extérieur de cette province, le français est la langue que 61,6 p. 100 des personnes de langue maternelle française parlent le plus souvent à la maison.

Tableau 4

Langue utilisée le plus fréquemment à la **maison** de **1991** à **2001** (en pourcentage de la population totale au Canada)



Les données nous incitent par contre à faire de nouvelles distinctions et à renouveler certains concepts traditionnels. Elles révèlent par exemple que 40 p. 100 des francophones qui emploient principalement l'anglais au foyer continuent néanmoins à utiliser le français régulièrement. Dans bien des cas, l'apparence d'un transfert linguistique peut cacher, en réalité, une forme de bilinguisme additif. Le recensement nous apprend aussi qu'à Toronto, près de 82 000 personnes parlent français à la maison, soit presque 44 p. 100 de plus que le nombre de personnes qui ont comme seule langue maternelle le français. Ainsi, dans la Ville-Reine, pour deux personnes de langue maternelle française, on compte une autre personne qui comprend et utilise le français, même s'il ne s'agit pas de sa langue première. Les communautés de langue officielle ne sont pas uniquement composées de personnes qui partagent la même langue maternelle; en réalité, de nombreux individus utilisent plusieurs langues et participent au fait français.

---

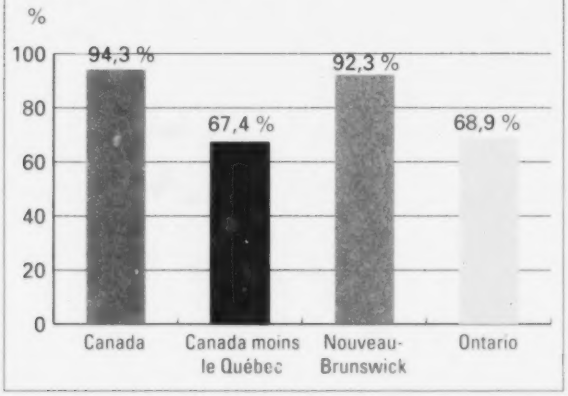
10 Les recensements précédents s'informaient seulement de la langue maternelle et de la langue parlée le plus fréquemment au foyer.

11 Statistique Canada, *Profil des langues au Canada : l'anglais le français et bien d'autres langues*, 2002, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue nº 96F0030XIF2001005, p. 31.

Les nouvelles données de Statistique Canada nous apprennent également que 67,4 p. 100 des francophones en milieu minoritaire parlent français au travail (voir Tableau 5)[12]. C'est au Nouveau-Brunswick que cette proportion est la plus élevée (92,3 p. 100), puis en Ontario (68,9 p. 100). Par ailleurs, 29 p. 100 des francophones qui ne parlent jamais le français à la maison le parlent cependant au travail. Outre les milieux familial et scolaire, le lieu de travail est un endroit où les communautés francophones s'affirment et vivent en français.

Tableau 5

Proportion des francophones qui utilisent le français au travail en 2001



Quant aux données sur la langue de travail des anglophones, elles établissent qu'à l'extérieur du Québec le contexte de travail favorise l'utilisation de l'anglais. Alors que 10 p. 100 des travailleurs anglophones se déclarent bilingues, seulement 2 p. 100 d'entre eux utilisent le français au travail.

Les statistiques sur la langue de travail des Québécois ont donné lieu à des interprétations divergentes. Les données indiquent notamment que, toute proportion gardée, les immigrants arrivés au Québec depuis 1996 sont moins nombreux à utiliser principalement le français au travail comparativement aux immigrants arrivés au Québec entre 1976 et 1980. Certains y ont vu une érosion du français, d'autant plus que 30 p. 100 des francophones utilisent aussi l'anglais au travail[13]. D'autres ont plutôt retenu le fait qu'avec le temps, les immigrants finissent par adopter le français comme principale langue de travail. En outre, 99 p. 100 des travailleurs francophones de la province parlent français dans le cadre de leur travail, à l'instar des trois quarts des allophones et des deux tiers des anglophones au Québec.

---

12 Quarante pour cent l'utilisent principalement et 27 p. 100 l'utilisent régulièrement. Statistique Canada, *L'utilisation du français et de l'anglais au travail*, 2003, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue nº 96F0030XIE2001011.

13 Près de 8 p. 100 ont déclaré utiliser l'anglais le plus souvent, alors que 22 p. 100 ont indiqué l'utiliser régulièrement. Voir http://www12.statcan.ca/francais/census01/products/analytic/companion/low/provs_f.cfm.

La **cohabitation** de langues et **d'identités** multiples au sein d'un **individu** : une tendance qui **s'affirme**

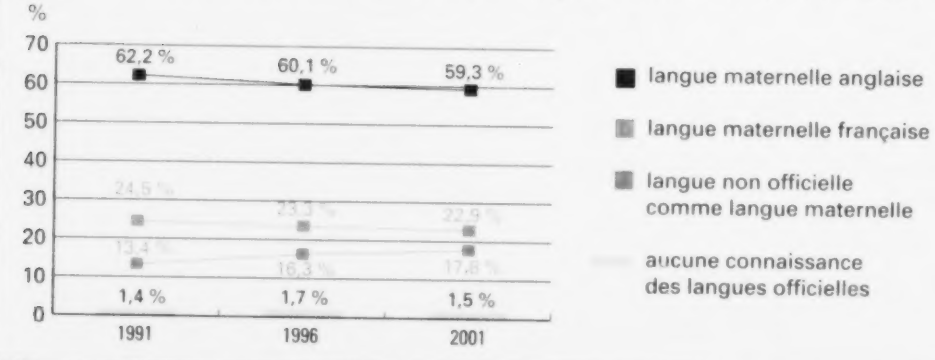
Malgré les multiples interprétations suscitées par le dernier recensement, une tendance se dessine clairement : un nombre croissant de citoyens et de citoyennes parlent différentes langues et les utilisent dans divers contextes. Par exemple, un membre d'une communauté minoritaire de langue officielle qui utilise une autre langue que sa langue maternelle au foyer, au travail ou ailleurs ne renonce pas pour autant à sa langue maternelle.

Le recensement de 2001 démontre qu'une proportion grandissante de Canadiens ont une langue maternelle autre que l'anglais ou le français. Ceci dit, comment ces personnes participent-elles à la dualité linguistique? La vaste majorité des Canadiens, soit plus de 98 p. 100, peuvent s'exprimer dans l'une ou l'autre des langues officielles (voir Tableau 6). Ces résultats sont certes encourageants puisqu'ils démontrent que nos langues officielles sont des pôles rassembleurs pour nos citoyens. Les francophones et les anglophones du pays – c'est-à-dire ceux et celles qui comprennent et utilisent ces langues – nonobstant leur langue maternelle, contribuent et s'intègrent à des communautés ouvertes et dynamiques.

Les Canadiens ne sont pas monolithiques; plusieurs d'entre eux ont une identité composite. Pour eux, la question n'est plus de savoir s'ils sont francophones OU anglophones OU allophones; ils sont tout cela à la fois! L'immigrant d'origine libanaise qui parle l'arabe et le français à ses enfants et qui emploie l'anglais et le français dans sa vie professionnelle fait partie de trois collectivités linguistiques différentes. Il défie nos catégories traditionnelles mais participe bel et bien à cette nouvelle diversité qui émerge.

Tableau 6

Langues maternelles et **pourcentage** de la population canadienne qui n'a aucune connaissance des **langues officielles**, 1991-2001*



*Les données sur la répartition de la population canadienne selon la langue maternelle reflètent la proportion des réponses uniques à cette question du recensement, en l'occurrence ceux et celles qui ont déclaré une seule langue maternelle.

La société canadienne contemporaine ne correspond plus à l'image des deux solitudes entourées d'une multitude de groupes ethniques vivant en collectivités fermées. Il n'est pas nécessaire d'être né dans une langue ou l'autre pour faire partie des collectivités francophone ou anglophone du Canada. De nos jours, être anglophone ou francophone – ou les deux – semble autant un choix qu'une question déterminée à la naissance.

En ce début de millénaire, le portrait démographique confirme que la diversité culturelle se superpose et s'intègre même à la dualité linguistique. Les taux élevés d'immigration et la chute du taux de natalité, qui influencent l'avenir des communautés, ont modifié le paysage linguistique. Afin de mieux bâtir notre avenir commun, il semble opportun, après toutes ces transformations, de réfléchir à la rencontre des langues et des cultures au Canada.

Comprendre les **changements** et bâtir **l'avenir**

« Le Canada d'aujourd'hui n'est qu'un seul chapitre de l'histoire d'un jeune pays. Que contiendra le chapitre suivant? Qui l'écrira, nous ou des forces indépendantes de notre volonté, au fur et à mesure que notre pays pénètre dans l'économie globale et dans un monde que la révolution des communications a rendu plus petit que jamais? Tant que nous n'aurons pas bien saisi comment s'est constitué le Canada et comment a pris forme la société dont nous jouissons aujourd'hui, nous risquons de ne pas pouvoir décider quelle sorte de pays nous voulons léguer à nos petits-enfants. »

Satya Das, *The Best Country - Why Canada Will Lead the Future,* Edmonton, Sextant, pp. 21-22 (notre traduction).

Les recensements, comme des photos de famille, ne sont que des représentations statiques de la population. Pris dans leur ensemble, ils décrivent peut-être notre évolution mais ils ne déterminent pas quelle voie il faut suivre par la suite. À la lumière des tendances que confirme le recensement de 2001, mais surtout en fonction de la vision qu'ils ont de l'avenir, les Canadiens doivent décider pour eux-mêmes de la démarche qu'ils veulent privilégier. L'objectif est de comprendre les changements survenus afin de prendre des décisions éclairées qui reflètent nos valeurs profondes.

Ce nouveau chapitre de notre histoire n'est pas forcément en rupture avec la famille diversifiée que nous sommes devenus. Au contraire, ce projet collectif qui reste à définir doit commencer par une réflexion sur qui nous sommes et se fonder sur ces atouts canadiens que sont la dualité et la diversité.

Malgré toutes les mutations que nous avons vécues, la dualité linguistique demeure au centre de l'identité canadienne. Il s'agit d'une des caractéristiques qui nous décrivent le mieux. De plus, le bilinguisme officiel continue à bénéficier d'un solide appui au sein de la population. Selon un sondage Environics/CRIC publié en 2002, 82 p. 100 des Canadiens sont en faveur de cette politique[14].

---

14 CRIC, *Portraits du Canada 2001,* 2002, Cahiers du CRIC, nº 4, p. 32.

Ces données révèlent que les francophones appuient fortement cette politique mais elles démontrent aussi que les allophones y sont davantage favorables que les anglophones[15]. Au sein de chacun des groupes linguistiques, plus des trois quarts des répondants affirment que le bilinguisme officiel fait partie de l'identité canadienne.

La coexistence historique de deux langues et de deux cultures a rendu notre société plus apte à accepter la diversité et à faire place à d'autres formes de différence. Cela ne signifie pas pour autant que la diversité va de soi ou qu'elle ne pose pas de défis. Les peuples autochtones, par exemple, ont contribué de façon très significative à la diversité canadienne. Or, les revendications d'autonomie de ces communautés ne datent pas d'hier; elles ont mis du temps à se traduire en retombées concrètes.

Cette diversité culturelle se vit au présent. Toute proportion gardée, le Canada est l'un des pays du monde qui accueille le plus d'immigrants; en outre, sa population appuie une telle politique. Chaque année, environ 250 000 personnes choisissent de s'établir au Canada. En 2001, plus de 18,4 p. 100 de la population canadienne étaient nés à l'étranger[16]. La proportion d'immigrants dans les grandes villes atteint des niveaux remarquables. À Toronto, par exemple, elle est de 44 p. 100, alors qu'une ville d'envergure mondiale telle que New York n'affiche qu'un taux de 24 p. 100[17].

Les Canadiens embrassent cette diversité culturelle. Dans le cadre d'une enquête récente menée par l'American Pew Institute auprès de 38 000 citoyens de 44 pays, les répondants canadiens se sont avérés le seul groupe ayant majoritairement (77 p. 100) une opinion positive des immigrants[18]. À titre de comparaison, précisons que seulement 49 p. 100 des Américains partageaient cette opinion. Bien qu'il ne soit pas sans reproche, le Canada a néanmoins su créer une société pluraliste unique en son genre.

« Le Canada, formé à partir de groupes puissants qui n'avaient pas les mêmes attributs linguistiques, religieux et culturels, a reconnu dès ses débuts la nécessité de faire entrer le respect et la tolérance dans les habitudes et de les enchâsser dans la législation sous forme de droits. Pour former une nation, les Canadiens ont dû composer avec la différence en apprenant à respecter les autres groupes culturels et linguistiques et en manifestant leur engagement à cet égard par l'octroi de droits. »

La très honorable Beverley McLachlin, juge en chef du Canada, discours d'ouverture du symposium LaFontaine-Baldwin 2003[19].

15 CRIC, *Un peuple qui évolue : être Canadien au XXIe siècle*, 2003, Cahiers du CRIC, no 9, p. 9. Les francophones appuient le bilinguisme officiel à 94 p. 100, les anglophones à 78 p. 100 et les allophones à 85 p. 100.

16 CRIC, *Un peuple qui évolue : être Canadien au XXIe siècle*, 2003, Cahiers du CRIC, no 9, pp. 5-6.

17 U.S. Census Bureau cité dans le *Globe & Mail*, 7 juin 2003, p. F6.

18 Voir http://people-press.org/reports/display.php3?ReportID=165.

19 Voir http://www.operation-dialogue.com/lafontaine-baldwin/f/2003_discours_1.html.

Une **vision** dynamique de la **dualité** et de la **diversité**

La dualité et la diversité doivent faire partie d'une approche dynamique et complémentaire. Elles se vivent au quotidien, s'imbriquent dans la pratique et sont en mouvance continuelle. Plutôt que de tenter de figer la langue ou la culture, les Canadiens doivent se donner des moyens et agir concrètement pour faire valoir chacune de ces valeurs auprès de tous les citoyens.

Sans que l'utilisation d'autres langues en soit restreinte, des mesures doivent être prises, que ce soit pour s'assurer que l'anglais et le français demeurent les piliers de notre régime linguistique (p. ex., en augmentant le taux de bilinguisme, surtout chez les jeunes), pour maintenir un équilibre démographique entre les collectivités de langue officielle (p. ex. en s'assurant que les communautés de langue officielle en milieu minoritaire profitent équitablement de l'arrivée des nouveaux immigrants sur leur territoire[20]) ou pour encourager nos nouveaux concitoyens à comprendre et à adhérer à cette valeur canadienne fondamentale qu'est la dualité linguistique[21].

Les citoyens dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français comprennent l'importance de l'apprentissage de nouvelles langues. À une époque où le multilinguisme est de plus en plus prisé, les Canadiens peuvent s'engager sur la bonne voie en tirant parti de la dualité et de la diversité contemporaine du pays. Ces deux valeurs, en plus de contribuer à la définition de l'identité canadienne, facilitent notre ouverture sur le monde.

---

20 Voir chap. 6, p. 116.

21 Voir chap. 6, p. 119.

Notre **ouverture** sur le **monde**

Nos langues officielles sont des langues internationales qui rayonnent à travers le monde[22]. Elles nous rattachent à des organismes d'envergure mondiale tels que le Commonwealth et la Francophonie. De plus, les cultures d'origine de nos citoyens nous procurent un pied à terre sur chaque continent. Notre dualité et notre diversité sont devenues aussi précieuses que le passeport canadien puisqu'elles nous servent souvent de carte d'accès lorsqu'il s'agit de découvrir le monde et d'interagir avec lui.

À l'ère de la mondialisation, l'économie du savoir fait appel à une main-d'œuvre qualifiée et polyvalente. Depuis plus d'une génération, le bilinguisme institutionnel et les écoles d'immersion fournissent les conditions propices à l'essor du bilinguisme personnel. La connaissance de nos deux langues officielles, voire d'une troisième langue, font qu'en termes linguistiques, les compétences des Canadiens sont prisées à travers le monde. Cet héritage que constituent la dualité linguistique et la diversité culturelle explique peut-être le succès que connaissent les gestionnaires canadiens à l'échelle internationale[23].

« Notre citoyenneté s'appuie sur une certaine idée du partage, de l'acceptation, de l'accommodement des différences et de l'effort de réduire les antagonismes. [...] Nous ne sommes comme aucun autre pays au monde. Nous faisons l'objet de l'envie et des rêves de personnes qui vivent loin de nos côtes. Le « nous » collectif canadien prend en charge toute notre histoire collective et nous devons en assumer la responsabilité. »

Son Excellence la très honorable Adrienne Clarkson, Gouverneure générale du Canada, discours à l'occasion d'une cérémonie de citoyenneté et de remise du Prix du Gouverneur général pour l'entraide, 23 mars 2003.

Le Canada est le seul pays du G8 à avoir plus d'une langue officielle. Son histoire et son initiative politique ont favorisé la coexistence des cultures et des identités. Il s'impose comme un modèle de bien-être, de prospérité et de respect des différences. En raison de son histoire et de sa géographie, il a l'habitude de côtoyer les grandes puissances. Il arrive souvent que d'autres pays apprennent à connaître le Canada grâce au rôle de conciliateur qu'il joue sur la scène internationale. Ce rôle s'est construit à partir de notre expérience de la gestion des différences existant au sein de notre propre pays. Compte tenu de sa dualité et de sa prospérité, le Canada est perçu dans le monde comme une société libre, tolérante et égalitaire qui sait accueillir la diversité.

---

22 Il y aurait dans le monde plus de 320 millions de personnes dont la langue maternelle est l'anglais et plus de 70 millions de personnes dont le français est la langue maternelle. De plus, on estime que 1,7 milliard de personnes parlent anglais et plus de 250 millions de personnes parlent français.

23 Karl Moore, professeur à la Faculté de gestion de l'Université McGill, a remarqué cette caractéristique des gestionnaires canadiens. *Globe & Mail*, 21 août 2002.

Conclusion

De cet album photos que nous avons passé en revue ensemble, nous avons rapidement feuilleté les pages les plus anciennes; cependant, nous avons pris le temps d'admirer les photos contemporaines prises lors du recensement de 2001. Ces images nous rappellent toute l'ampleur des transformations qu'a subies le Canada sur le plan de la dualité linguistique et de la diversité culturelle. Toutefois, avant de ranger notre album de famille, nous devons reconnaître que bien des pages sont vides et que plusieurs photos restent encore à y être insérées. Celles-ci seront bientôt prises par nos enfants et nos petits-enfants. Bien que nous ne puissions pas prédire à quoi elles ressembleront, nous pouvons dès aujourd'hui faire en sorte que nos valeurs se développent et que notre famille diversifiée soit aussi inclusive que possible.

Notre avenir n'est pas déterminé à l'avance. Ainsi, la responsabilité de choisir la voie à suivre au cours des prochaines années repose sur les Canadiens et les Canadiennes d'aujourd'hui. L'héritage linguistique et culturel que nous allons léguer aux prochaines générations est déjà en train de se bâtir. Nous sommes aux commandes et aptes à faire des choix de société au lieu de nous laisser porter par les courants de l'histoire. Ce village canadien – rappelons-nous l'origine autochtone du nom que porte notre pays – se construit et se maintient grâce à l'effort humain.

Au cours des deux dernières années, le gouvernement fédéral a réaffirmé son engagement en matière de dualité linguistique et a pris des mesures pour revitaliser le Programme des langues officielles. Puisque l'environnement politique et social évolue rapidement, le nouveau leadership fédéral devra relever plusieurs défis pour mettre en œuvre *Le plan d'action pour les langues officielles*[24]. La promotion de la dualité linguistique doit demeurer une priorité. Dans un proche avenir, le gouvernement devra aussi déterminer à quel point les outils linguistiques dont nous disposons présentement sont suffisants pour relever les défis de demain, compte tenu des transformations sociales, politiques et technologiques que nous vivons.

La société canadienne et le gouvernement fédéral peuvent compter sur les atouts dont nous disposons, entre autres une connaissance plus soutenue de l'évolution de nos deux langues officielles et de la diversité culturelle. La conjoncture est favorable pour ce qui est de raviver la réflexion sur le renforcement mutuel de la dualité linguistique et de la diversité culturelle. Pour nous frayer un chemin dans le monde de demain, il faudra miser sur les forces que nous avons acquises au fil du temps et sur notre volonté de bâtir une société fondée sur le respect mutuel et l'inclusion.

---

24 Voir http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/default.asp?Language=F&Page=ActionPlan.

chapitre**deux**

Le **leadership** politique

chapitre**deux**

LE **LEADERSHIP** POLITIQUE

Peu après sa nomination en 1999, la commissaire a reproché au gouvernement son manque de leadership à l'égard de la dualité linguistique et a réclamé qu'il mette en place un plan de redressement. Le gouvernement n'a pas tardé à reconnaître qu'il fallait agir et a réaffirmé son engagement à l'égard des langues officielles dans le cadre de deux discours du Trône successifs.

Le plan d'action pour les langues officielles, présenté en mars 2003, est le point culminant parmi une série de gestes posés par le gouvernement depuis le début de 2001 pour réaffirmer son engagement envers la dualité linguistique canadienne. Les plus grands défis se dessinent à l'horizon car pour atteindre des résultats concrets, le leadership politique doit rester sur sa lancée et se mobiliser autour de la mise en œuvre du plan.

Ce chapitre présente une analyse du plan d'action et fait un tour d'horizon des recommandations émises par la commissaire dans le cadre de son dernier rapport annuel. En outre, la commissaire passe en revue le leadership des parlementaires, un élément essentiel à la promotion et à la protection de la dualité linguistique. Enfin, le dossier de la modernisation de la gestion des ressources humaines au gouvernement fédéral aura aussi un impact important sur la dualité linguistique. La commissaire démontre l'importance d'exercer un leadership politique fort pour arriver à créer une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

A. État de **mise en œuvre** des recommandations du ***Rapport annuel*** *2001-2002*

Cette section présente l'état d'avancement de la mise en œuvre, au 31 mars 2003, de chacune des sept recommandations que la commissaire a soumises au gouvernement dans son dernier rapport annuel.

1) Définir le plan d'action pour les langues officielles et allouer le financement nécessaire à la mise en œuvre des mesures qui seront prévues.

   Mise en œuvre complète - *Le plan d'action a été généralement bien accueilli*[25].

---

25 Une analyse détaillée du plan d'action pour les langues officielles est présentée dans la section B de ce chapitre.

2) Accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles.

Non mise en œuvre - *Le premier ministre n'a pas jugé nécessaire de maintenir le Groupe de référence ministériel sur les langues officielles, créé dans le but d'appuyer l'élaboration du plan d'action. Un groupe restreint de ministres veillera cependant à la mise en œuvre du plan d'action.*

La commissaire réitère sa recommandation : *le gouvernement doit accorder un statut de comité permanent au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles afin d'appuyer le travail de coordination du ministre responsable des langues officielles et de permettre une vigie active ainsi qu'une mise en œuvre concertée du plan d'action.*

3) Préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

Non mise en œuvre - *Le gouvernement a indiqué que le cadre d'imputabilité et de coordination prévu dans son plan d'action vise à renforcer son engagement à l'égard de l'article 41 de la Loi*[26].

La commissaire réitère sa recommandation : *si l'engagement du gouvernement s'en trouve renforcé, on imagine difficilement que le cadre d'imputabilité réussira à vaincre l'inertie dont certaines institutions ont fait preuve jusqu'ici à l'égard de la partie VII de la Loi. Il demeure essentiel d'en confirmer le caractère obligatoire par voie réglementaire ou législative.*

4) Inclure les langues officielles au nombre des priorités stratégiques du greffier du Conseil privé pour une période additionnelle de trois ans et en faire une priorité obligatoire pour tous les sous-ministres qui tardent à mettre en œuvre le Programme des langues officielles dans leur institution.

Mise en œuvre complète - *Les langues officielles ont été à nouveau intégrées aux priorités stratégiques de l'administration fédérale pour les années 2002-2003 et 2003-2004. Le greffier en a même fait une priorité obligatoire pour tous les sous-ministres pour l'année 2003-2004.*

5) Allouer les ressources adéquates pour que le Secrétariat du Conseil du Trésor puisse assumer pleinement son rôle de surveillance et d'évaluation des organismes fédéraux.

---

26 L'interprétation de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* suscite de nombreux débats. La disposition se lit comme suit : « Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne. » Pour plusieurs, dont la commissaire, l'article 41 oblige le gouvernement fédéral à prendre certaines mesures, alors que pour d'autres, il constitue seulement une déclaration d'intentions.

Mise en œuvre partielle - *Le plan d'action prévoit l'allocation de certaines ressources nouvelles au Secrétariat du Conseil du Trésor, mais il est encore trop tôt pour évaluer si ces sommes seront suffisantes pour lui permettre d'assumer pleinement ses responsabilités.*

6) Veiller à ce que les lois et les politiques qui seront adoptées pour donner suite à l'exercice de modernisation de la gestion des ressources humaines contribuent à réaliser les objectifs de la *Loi sur les langues officielles.*

Non mise en œuvre

La commissaire réitère sa recommandation : *la présidente du Conseil du Trésor doit donner suite aux engagements pris lors du symposium du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick sur la langue de travail et veiller à ce que les politiques et pratiques adoptées dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines renforcent l'utilisation de nos deux langues officielles dans la fonction publique fédérale*[27].

7) Élaborer des programmes d'appui en vue de mettre en œuvre les dispositions linguistiques de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.*

En voie de mise en œuvre - *Le plan d'action du gouvernement a alloué certaines ressources à Citoyenneté et Immigration Canada, qui compte les utiliser pour mettre sur pied des projets pilotes afin d'évaluer des stratégies de recrutement et d'intégration des immigrants au sein des communautés minoritaires de langue officielle.*

●●

En somme, le gouvernement fédéral a réalisé la principale recommandation de la commissaire en donnant un véritable coup de barre pour lancer *Le plan d'action pour les langues officielles.*

Au 31 mars 2003 :

- deux recommandations avaient été entièrement mises en œuvre;
- deux recommandations étaient en voie de réalisation;
- trois recommandations n'avaient pas encore été appliquées.

Selon la commissaire, la mise en œuvre de ces recommandations renforcera le leadership fédéral et facilitera la réalisation des objectifs du plan d'action.

---

27 Voir p. 34.

B. Le nouveau **plan d'action** pour les **langues officielles** du gouvernement fédéral : **attendons la suite!**

Au printemps 2001, le Président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales s'est vu attribuer la responsabilité d'élaborer un « cadre d'action pour renforcer le Programme des langues officielles ». Le plan d'action fort attendu a été dévoilé au bout de deux ans de consultations au sein de l'administration fédérale ainsi qu'auprès des gouvernements provinciaux, territoriaux et des collectivités de langue officielle en milieu minoritaire[28].

Le gouvernement a franchi l'étape de la réflexion, de la consultation et de la planification pour enfin passer à celle de l'action. Il doit dès lors commencer à préparer les étapes suivantes, soit celles de la pleine mise en œuvre du plan et de l'évaluation du Programme des langues officielles.

Mobilisation du leadership gouvernemental

Le plan constitue une œuvre pour orchestre réunissant plusieurs activités et plusieurs participants. Pour arriver à un résultat harmonieux, les institutions devront toutes interpréter leur propre partie et assumer leur rôle respectif dans l'ensemble, qu'il s'agisse de marquer le rythme ou de jouer les premiers violons. La qualité de l'interprétation souffrira grandement si certains membres de l'orchestre jouent faux.

> « L'élaboration de ce plan constitue la plus grande affirmation de leadership politique en matière linguistique depuis la dernière décennie. »
>
> *Dyane Adam, le 12 mars 2003.*

28 Gouvernement du Canada, *Le prochain acte : un nouvel élan pour la dualité linguistique canadienne. Le plan d'action pour les langues officielles*, mars 2003. Voir http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/default.asp?Language=F&Page=ActionPlan.

Les étapes de mobilisation du leadership gouvernemental

Engagement
discours du Trône de 2001 et de 2002

Concertation et réflexion
nomination d'un ministre responsable des langues officielles (avril 2001)

Consultation

Planification

Dépôt du plan d'action
(mars 2003)

Mise en œuvre
(avril 2003-2008)

Évaluation
(en milieu de parcours en 2005 et à la fin de la mise en œuvre en 2008)

Survol du plan

Le plan d'action cible **trois principaux axes d'intervention** :

- l'éducation;
- le développement des communautés;
- la fonction publique.

Il prévoit un cadre d'imputabilité et de coordination qui confirme et précise les responsabilités des institutions et du gouvernement à l'égard des langues officielles et oblige ces derniers à en tenir compte dans l'élaboration de leurs projets.

Dans l'ensemble, le plan tient compte de la plupart des priorités suggérées par la commissaire lors des consultations[29].

29 Commissariat aux langues officielles, *Cadre stratégique gouvernemental sur les langues officielles*, 2002.

Priorités suggérées par la commissaire	Mesures prévues dans le plan d'action fédéral
Renforcer le régime d'application de la Loi, y compris la mobilisation du leadership politique et administratif ainsi que la transformation de la culture de la fonction publique et la mise en place d'un régime efficace de la langue de travail	👍 *Leadership* – Le cadre d'imputabilité : • établit clairement les rôles et les responsabilités des institutions fédérales en matière de langues officielles; • définit des mécanismes de coordination interministérielle; • rappelle à l'ensemble des institutions qu'elles doivent accorder la priorité à la dualité linguistique. Par contre, les mesures prévues pour assurer la reddition des comptes semblent insuffisantes. ☞ *Changement de culture :* l'axe sur la fonction publique est le plus faible des trois axes du plan. Les mesures envisagées demeurent superficielles et les ressources qui y sont allouées sont relativement peu importantes.
Garantir au public canadien des services de qualité dans les deux langues officielles	☞ Des investissements sont prévus pour améliorer la formation linguistique des fonctionnaires fédéraux et pour augmenter la capacité des institutions de fournir des services dans les deux langues officielles. Les montants alloués sont toutefois relativement modestes, considérant l'ampleur de la tâche.
Stimuler le développement communautaire, notamment par le biais de l'immigration, des services de santé et de l'économie	👍 Des mesures sont prévues pour améliorer les services offerts aux communautés minoritaires dans les domaines de la petite enfance, la santé, la justice, l'immigration et le développement économique et communautaire. Toutefois, le secteur culturel est pratiquement exclu de ce plan. Le gouvernement fédéral devra s'assurer d'obtenir des provinces et des territoires la collaboration nécessaire à la mise en œuvre de ces mesures.
Réaliser les objectifs de l'article 23 de la Charte (accent sur le recrutement, l'intégration et la rétention des effectifs scolaires visés)	👍 Des ressources sont prévues pour améliorer l'enseignement en milieu minoritaire, que ce soit en anglais au Québec ou en français dans le reste du Canada. Le gouvernement entend faire passer la proportion des élèves admissibles inscrits dans les écoles de langue française à 80 p. 100 d'ici 2013.
Promouvoir la reconnaissance ainsi que l'usage du français et de l'anglais en tant que valeurs fondamentales du Canada	👍 Des sommes additionnelles seront consacrées à l'enseignement de la langue seconde pour que la proportion de jeunes de 15 à 19 ans possédant une connaissance fonctionnelle de leur deuxième langue officielle passe de 24 p. 100 à 50 p.100 d'ici 2013. 👎 Absence de mécanismes visant à favoriser la collaboration des gouvernements et à mobiliser les acteurs ainsi que les décideurs clés autour de cet objectif de la promotion de l'égalité de statut et de l'usage des langues officielles dans la société canadienne.
Promouvoir la dualité linguistique canadienne sur la scène internationale (p. ex. en renforçant la présence du français sur Internet)	☞ Aucune mesure de promotion de notre dualité linguistique à l'échelle internationale n'est prévue, mais le plan prévoit plusieurs mesures d'appui destinées aux industries de la langue; elles visent à renforcer les compétences canadiennes dans un secteur clé de l'économie du savoir. Il s'agit d'une première percée dans ce secteur.

Évaluation du plan

La commissaire avait pressé le gouvernement d'investir les sommes nécessaires et d'adopter un plan d'action qui inciterait les institutions fédérales à observer la *Loi sur les langues officielles* et ses principes. Elle lui avait plus particulièrement recommandé de définir des objectifs clairs, d'établir des mécanismes de concertation et de prévoir des mesures ciblées dans le but d'obtenir des **résultats concrets, durables et mesurables**[30].

Le plan d'action dévoilé par le gouvernement **répond à plusieurs de ces attentes** :

- ses objectifs sont clairs;
- les mesures prévues sont ciblées;
- il a été précédé de consultations pancanadiennes;
- il précise clairement les responsabilités de chaque institution;
- il prévoit des mécanismes de coordination horizontale.

La mise en œuvre du plan est assortie d'une somme de plus de 751 millions de dollars pour les cinq prochaines années. Ces montants seront investis de manière croissante. Par contre, il ne s'agit pas toujours d'argent nouveau. Ainsi, les 209 millions qui seront consacrés à l'éducation dans la langue de la minorité s'ajoutent, alors que les 165 millions consacrés à la gestion scolaire arrivent à terme. Dans plusieurs cas, les nouveaux montants visent des mesures spécifiques, ce qui signifie que des projets devront être élaborés, proposés et approuvés avant que ces fonds soient effectivement investis.

Les budgets alloués au Programme des langues officielles ont subi d'importantes réductions depuis 15 ans. Les sommes prévues au plan d'action ne ramèneront pas les investissements consacrés au programme à leur niveau d'autrefois, mais elles devraient néanmoins lui donner un nouveau souffle, à condition que ce réinvestissement soit permanent et qu'il donne lieu à des améliorations concrètes. Car bien qu'il soit de bon augure, il est encore trop tôt pour déterminer si le plan se traduira en résultats concrets et durables.

Le plan comporte aussi des **faiblesses** importantes qui doivent être soulignées.

- Il pourrait être amélioré si on mettait davantage l'accent sur le développement d'une fonction publique bilingue. Le gouvernement doit, d'abord et avant tout, prêcher par l'exemple.
- Il aurait dû prévoir un système approprié pour la saisie de données, la mesure du rendement et la reddition des comptes afin de veiller à ce que la mise en œuvre du Programme des langues officielles soit adéquate. Il ne suffit pas de préciser les responsabilités dans un cadre d'imputabilité; il faut surtout rendre des comptes et justifier autant les actions que les inactions.

---

30 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2001_02/2001_02_f.htm.

- Le gouvernement fédéral aurait dû profiter des consultations tenues sur son plan d'action pour sensibiliser les communautés majoritaires à l'importance de ce dernier et, de façon plus générale, au rôle essentiel de la dualité linguistique à l'égard de l'avenir du Canada. L'adhésion à ces principes chez les majorités inciterait les gouvernements provinciaux et territoriaux à participer plus activement à la mise en œuvre de la politique canadienne des langues officielles.
- Le plan n'est pas exhaustif et il faut se garder d'y voir une panacée. Plusieurs domaines importants n'y sont pas abordés, entre autres :
  - les arts et la culture;
  - le statut bilingue de la capitale nationale;
  - la promotion de notre dualité linguistique à l'échelle internationale.

  Ces dossiers ne doivent pas être négligés pour autant.

Le plan d'action fournit la partition qui devra être interprétée par l'orchestre, mais nous sommes encore loin de la symphonie! Le Président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales devra, en tant que chef d'orchestre, faire preuve d'habileté pour arriver à coordonner le travail de son groupe et parvenir à un résultat de qualité. Il lui incombera d'insuffler aux exécutants la volonté de travailler ensemble afin de produire une œuvre qui enchantera l'auditoire canadien.

Mise en œuvre du plan : la nécessité d'une collaboration intergouvernementale efficace

La mise en œuvre du plan d'action mettra à contribution tous les organismes de l'administration fédérale, mais elle nécessitera aussi **la participation active des gouvernements provinciaux et territoriaux**. La politique canadienne des langues officielles transcende les champs de compétence des institutions, qu'elles soient municipales, régionales, territoriales ou provinciales. Les défis qu'elle soulève exigent une coopération et une coordination entre les différents gouvernements.

Depuis 30 ans, le gouvernement fédéral a conclu une panoplie d'ententes avec les provinces et les territoires pour encadrer la promotion des langues officielles dans de nombreux secteurs d'activité. Plus récemment, la **Conférence ministérielle sur les affaires francophones**, désor-

mais dotée d'un secrétariat, s'est donné l'objectif de faire avancer d'importants dossiers favorisant la progression vers l'égalité réelle de nos deux langues officielles et l'épanouissement des communautés minoritaires francophones.

L'action concertée de nos gouvernements à cet égard demeure toutefois nettement insuffisante. À preuve, en dépit des représentations faites en ce sens, les dernières ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la petite enfance, la santé et l'union sociale ont complètement escamoté les questions linguistiques.

Aucune de ces ententes ne prévoit la moindre mesure visant à favoriser la progression de nos langues officielles ou le développement de nos communautés de langue officielle. Cette situation est inacceptable.

> L'automne dernier, les ministres provinciaux et territoriaux de la Conférence ministérielle sur les affaires francophones se sont dotés d'un ensemble de principes de leadership gouvernemental; ces derniers serviront d'assise à la réalisation de leur vision selon laquelle les francophones doivent pouvoir vivre et s'épanouir individuellement et collectivement en français partout au Canada[31].

En dépit des consultations qu'exige son cadre d'imputabilité et de coordination ainsi que de la prise en compte des objectifs en matière de langues officielles que celui-ci impose à la prise de décisions du Cabinet, le plan d'action du gouvernement ne prévoit malheureusement aucune modalité pour favoriser et encadrer la collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, pourtant essentielle à sa mise en œuvre.

Recommandation 1

La commissaire recommande aux ministres fédéraux responsables :

- d'établir un cadre de reddition de comptes pour évaluer les mesures prises en vertu du plan d'action ainsi que les résultats atteints;
- de mettre en place un cadre de coopération intergouvernementale pour inciter et faciliter la collaboration du gouvernement fédéral avec les provinces et les territoires en matière de langues officielles;
- de concevoir une stratégie de consultation et de dialogue continu avec les majorités linguistiques pour qu'elles soient parties prenantes aux efforts de développement en matière de dualité linguistique, notamment pour ce qui est de favoriser le bilinguisme au sein de la population canadienne.

31 Conférence ministérielle provinciale-territoriale sur les affaires francophones, St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador), le 3 octobre 2002, « Le leadersip gouvernemental est d'une importance capitale pour la francophonie canadienne ». Voir : http://www.scics.gc.ca/cinfo02/860452004_f.html.

C. Les **comités** parlementaires : en avant **la musique!**

Le gouvernement n'est pas le seul à avoir fait preuve de leadership à l'égard des langues officielles au cours du dernier exercice. Les parlementaires se sont aussi distingués par leur travail de promotion et de protection de la dualité linguistique dans le cadre de leurs activités en comité, particulièrement au sein des comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat ainsi que du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie.

Qu'il s'agisse de protection ou de promotion des droits linguistiques, la prévention reste toujours préférable à la guérison. La commissaire accorde donc une grande importance à son rôle de vigie. Elle intervient chaque fois qu'elle estime qu'un projet de loi examiné par un comité parlementaire est susceptible d'avoir des répercussions d'ordre linguistique. Ses comparutions visent avant tout à souligner les problèmes que la législation risque d'engendrer et à suggérer des amendements qui contribueront à la réalisation des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*. Ses suggestions sont souvent retenues par les parlementaires, qui n'hésitent pas à corriger le tir lorsque les ministères oublient de tenir compte de l'aspect linguistique d'un projet de loi donné.

Comparutions de la commissaire

La commissaire a comparu 10 fois devant les comités parlementaires au cours du dernier exercice (voir encadré à la page 31). Pour certains dossiers, il est encore trop tôt pour évaluer l'impact réel de ses interventions, car les projets de loi n'ont pas encore été adoptés par le Parlement. Par contre, à deux reprises cette année, son rôle de vigie et ses interventions ont clairement porté fruit.

La nouvelle *Loi favorisant l'activité physique et le sport* : une meilleure performance linguistique

Enjeu

La commissaire tenait à ce que cette loi contribue davantage à ancrer la dualité linguistique dans le cœur même du système sportif canadien[32].

---

32 La commissaire a publié deux études sur cette question : *Les langues officielles dans le système sportif canadien* (2000), voir http: http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp, et *Suivi : les langues officielles dans le système sportif canadien* (2003), voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/sport/sport_2003_f.htm.

Résultat

Grâce au leadership des parlementaires, la nouvelle loi, qui a obtenu la sanction royale en mars 2003, incorpore des amendements importants suggérés par la commissaire :

- **le préambule mentionne explicitement l'importance de la dualité linguistique dans le sport;**

- **l'article 6 précise que l'aide financière accordée aux organismes de sport nationaux doit être allouée conformément aux parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*.**

Comparutions parlementaires : 2002-2003

La commissaire a comparu 10 fois cette année devant les comités parlementaires.

Comparutions devant les comités des langues officielles concernant :
- l'immigration et les communautés minoritaires de langue officielle;
- le *Rapport annuel 2001-2002*;
- le *Rapport sur les plans et priorités* et les crédits budgétaires 2002-2003.

En plus de comparaître devant les comités des langues officielles et d'assister à leurs rencontres, la commissaire est intervenue dans le cadre des comités suivants :

- **Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration** - pour suggérer des amendements au projet de loi sur la citoyenneté[33];
- **Comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires** - pour suggérer des amendements au projet de loi sur la modernisation de la gestion des ressources humaines[34];
- **Comité permanent du patrimoine canadien** - pour discuter des enjeux linguistiques relatifs à la *Loi sur la radiodiffusion*[35] et pour suggérer des amendements au projet de loi favorisant l'activité physique et le sport ;
- **Comité sénatorial des affaires sociales** - pour réitérer ses recommandations concernant le projet de loi favorisant l'activité physique et le sport;
- **Comité sénatorial des affaires juridiques et constitutionnelles** - pour suggérer des amendements au projet de loi visant la réédiction de textes législatifs n'ayant été édictés que dans une langue officielle.

---

33 Voir p. 119.

34 Voir p. 34.

35 Voir p. 80.

L'égalité d'accès aux textes réglementaires pour les francophones et les anglophones

Enjeu

Un certain nombre de textes réglementaires fédéraux ont été édictés ou publiés dans une langue officielle seulement, ce qui ne respectait pas les exigences de bilinguisme garanties à l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*[36]. En mars 2002, le projet de loi S-41 a été déposé au Sénat afin de dissiper tout doute sur la validité constitutionnelle de tels textes réglementaires fautifs et de permettre au gouverneur en conseil de les édicter à nouveau et ce, dans les deux langues officielles.

Intervention

Lors de sa comparution devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, la commissaire a accueilli positivement le projet de loi qui vise à assurer aux francophones et aux anglophones un accès égal aux textes réglementaires. Elle a toutefois fait part de ses préoccupations au sujet de l'absence de délai raisonnable pour procéder à la réédiction des textes réglementaires et de l'absence d'un cadre d'imputabilité.

Résultat

Le comité a adopté des amendements qui tiennent compte des propositions de la commissaire. Le gouvernement disposera d'un délai de six ans pour édicter une nouvelle version qui remplacera les textes réglementaires fautifs[37].

Les comités des langues officielles : des violons bien accordés!

Le **Comité mixte permanent des langues officielles** a été scindé au cours de l'automne 2002. Il a été remplacé par deux comités issus respectivement de la Chambre des communes et du Sénat. Les derniers mois du Comité mixte ont néanmoins été productifs et plusieurs dossiers ont été menés de front :

- **les attentes face au plan d'action pour les langues officielles** – consultations auprès des communautés minoritaires francophones et anglophones;
- **la partie VII de la Loi** – dépôt d'une étude approfondie sur la portée juridique de ces dispositions;

---

36 Il s'agit des textes réglementaires qui ont été édictés avant l'entrée en vigueur de l'article 7 de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. Depuis 1988, il est clair que les textes réglementaires doivent être édictés dans les deux langues officielles et publiés, dans la mesure où ils doivent l'être, dans les deux langues officielles.

37 De plus, le ministre de la Justice devra, dans les cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur de la Loi (le 13 juin 2003), faire un examen complet de la mise en œuvre de la Loi et remettre un rapport d'examen aux deux chambres du Parlement.

- **les langues officielles dans le cadre du transport aérien** – examen du plan d'action pour les langues officielles de la société Air Canada. Ce plan répondait à une partie des recommandations contenues dans le rapport du comité de février 2002 dans lequel 16 recommandations étaient faites au ministre des Transports, à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la société Air Canada. Une session de travail sur le sujet a eu lieu en juillet 2002 avec des représentants du Conseil du Trésor et de Transports Canada;
- **la Soirée du hockey en français** – l'intervention rapide du comité a permis aux parties de parvenir à un compromis en vertu duquel le Club de hockey Canadien et le Réseau des Sports ont autorisé la Société Radio-Canada à continuer de diffuser l'émission hebdomadaire la Soirée du hockey dans tout le pays.

Le **Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes** a essentiellement poursuivi le travail amorcé par le Comité mixte à l'égard de plusieurs dossiers, incluant :

- la partie VII de la Loi;
- le renouvellement de la licence de la CPAC[38];
- les contraventions unilingues émises par la GRC[39];
- la *Loi sur la radiodiffusion*;
- les services offerts par les grands aéroports et les postes frontaliers;
- les effets de l'immigration sur l'équilibre démolinguistique.

Le **Comité permanent des langues officielles du Sénat** s'est lui aussi penché sur de nombreux dossiers, dont :

- la partie VII de la Loi;
- la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest;
- *Le plan d'action pour les langues officielles*.

Ces deux comités auront un rôle crucial à jouer dans les années à venir et la commissaire compte sur leur leadership. Les parlementaires, avec l'appui de la commissaire, devront surveiller de près la cadence et l'efficacité de la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles et continuer à évaluer soigneusement la mise en application des différents volets du Programme des langues officielles.

---

38 Voir p. 81.

39 Voir p. 52.

Recommandation 2

La commissaire recommande aux comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat :

- de continuer à exercer une vigie étroite et de convoquer annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles afin qu'ils fassent rapport sur les mesures prises et les résultats atteints.

D. La **modernisation** de la gestion des **ressources humaines** : en route vers une **fonction publique** exemplaire?

Enjeu

Le gouvernement a entrepris de moderniser son système de gestion des ressources humaines en avril 2001. Depuis, la commissaire a multiplié ses interventions pour inciter le gouvernement à intégrer pleinement les langues officielles à sa réforme. La présidente du Conseil du Trésor, qui pilote la restructuration, s'est montrée favorable aux suggestions de la commissaire, mais peu d'améliorations concrètes ont été apportées jusqu'ici.

Dans le cadre de son plan d'action pour les langues officielles, le gouvernement s'est engagé à créer une fonction publique exemplaire au chapitre des langues officielles. Son exercice de modernisation représente une occasion en or de concrétiser cet engagement et de renforcer les compétences linguistiques de la fonction publique. Puisque le projet de loi ne prévoit aucune mesure pour renforcer les compétences linguistiques de la fonction publique fédérale, le gouvernement devra honorer son engagement à cet égard au moment de réviser les politiques et la réglementation afférentes à la gestion des ressources humaines.

Interventions

2001 – La commissaire soumet une série de propositions au Secrétariat du Conseil du Trésor[40], notamment :

- inclure la maîtrise du français et de l'anglais dans les compétences de base et les traiter comme telles dans le cadre de la classification des postes;
- viser le recours généralisé à la dotation impérative;
- intégrer la formation linguistique aux plans de formation et de perfectionnement des fonctionnaires.

---

40 *Pour une fonction publique moderne et bilingue* (2001).
Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/op_ap/rights_droits/modern/modern_f.htm.

2002 – Le rapport annuel de la commissaire recommande au gouvernement de veiller à ce que les lois et politiques adoptées dans le cadre de la modernisation « contribuent à réaliser les objectifs de la *Loi sur les langues officielles* ».

Février 2003 – Dépôt du projet de loi C-25 sur la modernisation de la fonction publique. Il n'apporte aucune modification importante aux aspects linguistiques de la gestion des ressources humaines. Certains de ses éléments auront toutefois une incidence sur les questions linguistiques :

- délégation accrue aux administrateurs généraux en matière de dotation;
- nouvelle définition du principe de mérite;
- formation d'un tribunal indépendant chargé d'examiner les plaintes du personnel sur les nominations internes;
- création de l'École de la fonction publique du Canada pour prendre en charge l'ensemble de la formation professionnelle (assumée jusqu'ici par le Centre canadien de gestion et par la Commission de la fonction publique).

Mars 2003 – Comparution de la commissaire devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires pour proposer certains amendements au projet de loi C-25. La commissaire demande au gouvernement :

- d'ajouter la notion de dualité linguistique au préambule de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (qui établit les valeurs de la fonction publique);
- de préciser, dans les dispositions linguistiques du Tribunal de la dotation de la fonction publique, que « les membres du tribunal sont capables, en tant que groupe, d'entendre les plaintes dans l'une ou l'autre langue officielle ».

La commissaire a également recommandé au gouvernement de repenser la formation linguistique de façon à l'intégrer davantage à une perspective de développement professionnel. Pour ce faire, elle a proposé deux avenues :

- créer un institut des langues officielles regroupant notamment la formation linguistique, la traduction et la terminologie; ou
- confier expressément la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada (pour souligner que la maîtrise de la langue seconde fait partie des compétences que doivent posséder les fonctionnaires pour bien s'acquitter de leurs tâches).

C'est la deuxième proposition que la commissaire privilégie.

Elle a aussi recommandé :

- de faciliter l'accès à la formation linguistique et d'éliminer progressivement la dotation non impérative (un décret d'exclusion permet que des candidats unilingues soient nommés à des postes bilingues) :
  - à partir d'avril 2004 pour les postes de cadres;
  - à partir d'avril 2006 pour les autres postes, tout en assouplissant les règles pour faciliter l'accès à la formation linguistique;
- de prévoir un échéancier ultérieur pour l'embauche externe.

Recommandation 3

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, la commissaire réitère et bonifie sa recommandation de 2001-2002 à la présidente du Conseil du Trésor, soit :

- de se doter d'un plan de travail pour intégrer complètement la dualité linguistique aux activités et à la culture de la fonction publique fédérale,
  - en complétant la révision des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles pour mettre l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que sur les règles;
  - en établissant un échéancier qui tient compte des délais proposés par la commissaire pour éliminer progressivement la dotation non impérative;
  - en mettant sur pied un programme visant à sensibiliser et mobiliser les fonctionnaires à l'égard de leurs droits et responsabilités pour ce qui est de concrétiser la dualité linguistique;
  - en renforçant, au sein de la fonction publique, le leadership à l'égard de la dualité linguistique tout en tenant compte du rendement et en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs à cette valeur lors de l'embauche;
  - en confiant la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada.

Conclusion

Le gouvernement est sur la bonne voie mais les changements d'envergure exigent du temps. La plupart des modifications envisagées ont été soigneusement planifiées et leur mise en œuvre requerra tout autant – sinon davantage – d'attention et de suivi. Pour que la mobilisation amorcée par les auteurs du plan d'action se poursuive, le leadership du gouvernement fédéral devra se consolider, de façon à ce que des résultats concrets et durables soient obtenus. Les parlementaires, tout comme la commissaire d'ailleurs, ont aussi un rôle important à jouer car ils devront faire preuve d'une vigilance de tous les instants et suivre avec célérité la mise en œuvre du plan d'action.

chapitre **trois**

Le **leadership** de l'administration **fédérale**

chapitre**trois**

LE **LEADERSHIP** DE L'ADMINISTRATION **FÉDÉRALE**

Ce chapitre sur le leadership de l'administration fédérale se divise en deux parties. La première décrit les actions qui ont été entreprises par certains membres de la haute fonction publique pour promouvoir les langues officielles. La seconde expose de quelle façon les diverses institutions ont appliqué les recommandations formulées par la commissaire dans le cadre d'études et d'enquêtes.

A. La **haute** fonction publique : **l'exemple** ne peut que **venir** d'en haut

Le leadership des gestionnaires est crucial pour que la dualité linguistique constitue l'une des valeurs fondamentales des institutions fédérales. La présente section traite du leadership exercé au cours du dernier exercice par le greffier du Conseil privé, les cadres supérieurs et les conseils fédéraux régionaux.

Le greffier du Conseil privé

Le greffier du Conseil privé a adopté des mesures concrètes au cours du dernier exercice pour donner plus de place aux langues officielles au sein de l'administration fédérale :

- il a de nouveau inclu la question des langues officielles dans les priorités administratives du gouvernement pour l'année 2002-2003;

Rencontres avec les hauts dirigeants fédéraux

La commissaire a rencontré les comités de gestion de sept institutions fédérales au cours de la dernière année. Ces rencontres s'inscrivent dans le cadre d'une démarche amorcée en 2001 visant à sensibiliser les hauts dirigeants de la fonction publique à l'importance de faire de la dualité linguistique une valeur fondamentale de leur organisation. Les cadres ont profité des discussions pour exprimer leur insatisfaction face aux programmes de formation linguistique existants. Deux reproches ont souvent été formulés :

- la formation est trop axée sur la réussite d'un test standardisé; et
- les programmes de formation linguistique ne sont pas adaptés aux employés dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français.

Le gouvernement fédéral devra tenir compte de ces préoccupations au moment d'instaurer les mesures prévues dans son plan d'action pour améliorer la formation linguistique au sein de la fonction publique.

- il a aussi veillé à ce que la question des langues officielles fasse partie, dans 70 p. 100 des cas, des objectifs de rendement des sous-ministres, ce qui représente une augmentation de 45 p. 100 comparativement à l'an dernier. La question des langues officielles fera partie des objectifs de rendement de la totalité des sous-ministres au cours de l'année 2003-2004. Les sous-ministres devront s'assurer que la question des langues officielles est au cœur de la mission de leur institution.

Prix Léon du Leadership du Commissariat aux langues officielles

Le Prix Léon du Leadership de 2002-2003 a été remis à M. John Ryan, président de Financement agricole Canada, dont le siège social est situé à Regina. Bravo![41] La commissaire a institué, en 2002, le Prix Léon du Leadership du Commissariat aux langues officielles pour honorer un dirigeant ou une dirigeante d'une institution fédérale qui s'est démarqué(e) par son leadership au chapitre de la promotion de la dualité linguistique et de la mise en œuvre du Programme des langues officielles au sein de son institution.

La commissaire s'attend à ce que le greffier rende compte publiquement des résultats obtenus dans chaque ministère.

- En outre, le greffier a ajouté un nouveau volet au Prix d'excellence du Chef de la fonction publique qu'il remet chaque année à des employés ou à des équipes de la fonction publique qui se sont démarqués dans divers domaines. À partir de 2003, le greffier honorera aussi une personne ou une équipe qui aura contribué de façon exceptionnelle à l'amélioration de la situation des langues officielles au sein du gouvernement fédéral.

Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles

Cette année, les membres du comité ont consacré la plupart de leurs efforts à appuyer le travail du Groupe de référence ministériel sur les langues officielles, en vue du lancement du plan d'action pour les langues officielles. Les sous-ministres, grâce à l'habile coordination de la sous-ministre des Affaires intergouvernementales, ont joué un rôle crucial dans l'élaboration de ce plan et ils méritent de sincères félicitations.

Ils doivent continuer à jouer ce rôle pour assurer la mise en œuvre du plan au plus haut niveau. Ceci est d'autant plus important que l'avenir du comité ministériel reste incertain. Il revient donc aux sous-ministres de redoubler d'efforts au cours de la prochaine année afin de veiller à la mise en œuvre harmonieuse des divers aspects du plan et de faciliter la collaboration interministérielle. Ce comité devra jouer un rôle prépondérant lors de la définition des critères de rendement pour évaluer les résultats obtenus.

41 Voir p. 134.

Les conseils fédéraux dans les régions

Certains conseils fédéraux ont mis sur pied des initiatives intéressantes au cours de la dernière année, comme en témoigne ce qui suit.

- Le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a organisé un symposium national sur la langue de travail dans la fonction publique. Cet important colloque s'est déroulé à Dieppe en novembre 2002. Un plan d'action a été élaboré suite au colloque[42].
- Le Conseil fédéral du Manitoba a créé un réseau interministériel qui regroupe les coordonnateurs des langues officielles des diverses institutions fédérales du Manitoba. Les membres du réseau ont tenu une rencontre inaugurale en février 2003 pour discuter des éléments d'un éventuel plan d'action afin de coordonner leurs actions.
- Le Conseil fédéral du Pacifique est en voie de définir un plan d'action régional visant à aider les bureaux fédéraux désignés bilingues en Colombie-Britannique à mieux remplir leurs obligations linguistiques.
- Le Conseil fédéral du Québec a entrepris plusieurs activités en vue d'augmenter le nombre d'employés anglophones au sein de la fonction publique fédérale au Québec. Son Réseau de cadres intermédiaires a notamment commandé une étude au Missisquoi Institute afin de bien cerner certains problèmes[43].
- Le Conseil fédéral de l'Ontario a créé un sous-comité sur les langues officielles qui a tenu sa première rencontre au printemps 2003 afin d'élaborer son plan d'action.
- Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a créé un projet pilote sur les langues officielles qui comporte plusieurs volets, dont la promotion de la communication orale en français, la création d'un centre de ressources d'apprentissage en français, la sensibilisation de la communauté francophone de Terre-Neuve-et-Labrador aux programmes et services fédéraux offerts dans la province.

Le nouveau Fonds régional pour les partenariats, annoncé dans *Le plan d'action pour les langues officielles*, devrait permettre aux conseils fédéraux d'intensifier leur action. Ils pourront l'utiliser pour parrainer des projets régionaux qui visent à améliorer les services au public, à assurer une participation équitable des deux groupes linguistiques ou à faire progresser le dossier de la langue de travail dans les régions bilingues.

---

42 Voir p. 94.

43 Voir p. 100.

Conclusion

Il sera particulièrement important que les cadres supérieurs et les hauts dirigeants des institutions fédérales fassent preuve de leadership pour que la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles soit efficace. Ils devront tous s'assurer que leur instrument est accordé et que leur institution est en mesure d'interpréter la partition que leur a remise le gouvernement.

B. Le suivi des **recommandations** de la commissaire : **beaucoup** de temps passé **à trouver** la note juste

Les recommandations que la commissaire formule à la suite d'enquêtes ou d'études constituent l'un des principaux outils dont elle dispose pour provoquer des changements dans la façon dont la *Loi sur les langues officielles* est appliquée au sein de l'administration fédérale. La commissaire a adopté une nouvelle approche dans la formulation de ses recommandations; elle engage les gestionnaires des ministères ou des agences visés dans la recherche de la solution la plus appropriée pour combler une lacune donnée.

La commissaire accorde une attention particulière à la vérification de la mise en œuvre de ses recommandations. Elle peut ainsi mesurer les progrès réalisés. Afin d'illustrer la situation actuelle, nous avons regroupé ci-dessous les résultats de plusieurs suivis d'études et d'enquêtes réalisés au cours de l'année.

Les suivis d'études : un rendement inégal

L'étude sur la haute fonction publique : des progrès encourageants

Enjeu

Dans une étude publiée en 2002[44], la commissaire formulait plusieurs recommandations pour que la haute fonction publique intègre et reflète davantage la dualité linguistique canadienne. Ses recommandations s'adressaient à la Commission de la fonction publique (CFP), au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), au Bureau du Conseil privé (BCP) et au Centre canadien de gestion (CCG).

Suivi

Les autorités concernées ont mis en œuvre ou commencé à mettre en œuvre la plupart des mesures qui leur ont été proposées. On a toutefois laissé de côté deux recommandations importantes.

---

44 Commissariat aux langues officielles, *Une haute fonction publique qui reflète la dualité linguistique canadienne*, 2002. Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

Recommandations de l'étude	Mise en œuvre
Attribuer à tous les postes de sous-ministre adjoint et leur équivalent un profil CBC dans la seconde langue officielle. *(SCT et CFP)*	**Mise en œuvre complète**
Exiger qu'il y ait normalement dotation impérative pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et veiller à ce que la nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques du poste soit une mesure exceptionnelle. Le cas échéant, s'assurer qu'ils suivent une formation linguistique dès leur entrée en fonction. *(SCT et CFP)*	**Non mise en œuvre** **La commissaire réitère sa recommandation**
Maintenir un bassin équilibré de candidats francophones et anglophones aux postes de niveau EX-3. *(SCT et CFP)*	**Mise en œuvre complète**
Modifier les exposés présentés aux nouveaux sous-ministres délégués et aux sous-ministres pour y ajouter un volet sur le cadre juridique et les valeurs fondamentales de la dualité linguistique canadienne. *(BCP et CCG)*	**En voie de mise en œuvre** Le CCG a organisé une séance d'orientation pour les sous-ministres délégués qui abordait la question des langues officielles. Il prépare des séances semblables à l'intention des sous-ministres.
Concevoir une présentation sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* à l'intention des dirigeants d'organismes et informer les nouveaux dirigeants des exigences de la Loi dès leur nomination. *(BCP et SCT)*	**Mise en œuvre complète**
Exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres employés de la fonction publique de niveau EX et mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle. *(BCP)*	**Non mise en œuvre** **La commissaire réitère sa recommandation.**
S'assurer que la question des langues officielles fait partie des priorités gouvernementales, des engagements-clés et des objectifs de rendement des sous-ministres et des sous-ministres délégués pour une période additionnelle de trois ans. *(BCP)*	**Mise en œuvre complète**
Prévoir des mécanismes pour évaluer l'atteinte des objectifs relatifs à l'intégration du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales et prendre les mesures de redressement nécessaires. *(BCP)*	**Mise en œuvre complète**

Attentes

Le BCP, le SCT et la CFP doivent continuer à tenter de mettre en œuvre rapidement toutes les recommandations de la commissaire. Le plan d'action du gouvernement est sans équivoque : la promotion de l'usage de nos deux langues officielles dans la fonction publique est prioritaire. Le bilinguisme des hauts dirigeants de la fonction publique est un élément essentiel de cet objectif.

Recommandation 4

La commissaire réitère les recommandations comprises dans son étude de 2002 sur la haute fonction publique.

Elle recommande au greffier du Conseil privé :

- d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et de mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle.

Elle recommande à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique de s'assurer que :

- la dotation impérative est normalement exigée pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et que la nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.

Un changement de culture qui s'impose ... trop discrètement

Enjeu

En 2001, la commissaire publiait un rapport de synthèse sur les suivis effectués par ses enquêteurs au cours des cinq années précédentes dans les bureaux désignés bilingues aux fins de la langue de service[45]. Le rapport concluait que la capacité bilingue de ces bureaux avait chuté d'environ 10 p. 100 depuis 1994. Ses 22 recommandations, qui s'adressaient principalement au Secrétariat du Conseil du Trésor, gravitaient autour du même objectif : inciter les institutions fédérales à placer la prestation de services bilingues de qualité au cœur de leur culture organisationnelle.

45 Commissariat aux langues officielles, *Bilan national des services au public en français et en anglais : un changement de culture s'impose*, 2001. Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

Résultats

Étude 2001	Suivi 2002[46]	Suivi 2003
22 recommandations	**4 mises en œuvre**	**10 mises en œuvre**
	13 en voie d'être parachevées	**11 en voie d'être parachevées**
	5 ignorées	**1 ignorée**

Le suivi de 2003 révèle les éléments énoncés ci-après.

- **La mise en œuvre complète de six recommandations additionnelles, notamment :**
  - la révision et la refonte du cours d'initiation aux langues officielles, donné par le SCT en collaboration avec la CFP;
  - la mise au point d'un outil d'évaluation pour aider les gestionnaires à définir les exigences linguistiques des postes et à déterminer le nombre de postes bilingues requis pour fournir un service adéquat en anglais et en français;
  - l'allocation de ressources suffisantes afin d'éliminer les listes d'attente pour suivre une formation linguistique statutaire (le plan d'action fédéral pour les langues officielles prévoit pour cela un investissement de 38,6 millions de dollars).

- **Onze recommandations sont en voie de mise en œuvre, notamment :**
  - en collaboration avec le CCG, le SCT a élaboré un programme de formation destiné aux gestionnaires et portant sur le respect mutuel entre employés dans les milieux de travail bilingues. Cette initiative doit entraîner la mise sur pied d'un programme plus élaboré visant à sensibiliser les gestionnaires au fait qu'il est important de faire de la dualité linguistique une valeur fondamentale au sein de leur organisation;
  - le SCT a commencé à réviser ses politiques sur la langue de communication et la langue de travail pour les mettre à jour et les simplifier. Il devra revoir l'ensemble de ses politiques sur la gestion du Programme des langues officielles;
  - le taux de bilinguisme chez les cadres supérieurs (EX) a augmenté de façon significative : au 31 mars 2003, 5,3 p. 100 d'entre eux n'avaient pas atteint le niveau CBC, alors que ce taux atteignait 31 p. 100 deux ans auparavant.

46 *Rapport annuel 2001-2002*, pp. 51-52.
Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2001_02/2001_02-toc_tdm_f.htm.

Attentes

Des progrès ont été réalisés depuis un an, mais le SCT n'a toujours pas modifié sa politique sur l'identification linguistique des postes afin d'augmenter les effectifs bilingues au sein des bureaux désignés bilingues.

- Il importe de recourir le plus souvent possible à la dotation impérative pour combler un poste dont une des exigences est de communiquer avec le public ou le personnel dans les deux langues officielles.
- Le SCT n'a pas toujours respecté les délais établis par la commissaire. Il doit accélérer sensiblement le rythme de la révision de ses politiques et assurer une meilleure concertation avec les autres organismes responsables, comme le ministère du Patrimoine canadien, la Commission de la fonction publique et le Centre canadien de gestion.

●●●

Le **Secrétariat** du Conseil du Trésor **maintient** l'ultimatum lancé aux **cadres unilingues**

La présidente du Conseil du Trésor a fait preuve de leadership et a appliqué de façon exemplaire la Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction. Cette politique prévoit que les cadres qui occupent un poste bilingue dans une région désignée bilingue et tous les sous-ministres adjoints doivent être en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles.

La ministre est restée ferme et n'a pas reporté l'échéance du 31 mars 2003 prévue par la politique, de façon à ce que les gestionnaires visés se conforment à la norme linguistique CBC. Elle a indiqué que près de 95 p. 100 des cadres qui devaient maîtriser l'autre langue officielle au 31 mars 2003 y sont parvenus. Elle a pris les mesures nécessaires pour que les quelque 120 titulaires de postes de direction bilingues qui ne possédaient toujours pas les connaissances linguistiques requises n'exercent plus les mêmes fonctions.

Le message ainsi envoyé est sans équivoque : le bilinguisme est une réalité incontournable pour les cadres supérieurs de la fonction publique fédérale.

Le français en ligne : un premier plan d'action

Enjeu

Dans son dernier rapport annuel, la commissaire déplorait la lenteur du gouvernement à l'égard de la mise en œuvre des recommandations qu'elle lui avait faites en 1999 pour accroître l'usage du français sur Internet[47].

Résultats

En 2002, au nom du gouvernement, le ministère du Patrimoine canadien a adopté un plan d'action décrivant les mesures que divers ministères avaient prévues pour donner suite aux recommandations contenues dans l'étude de la commissaire.

La collaboration de plusieurs ministères à ce chapitre et leur engagement à mettre en œuvre les recommandations de la commissaire ont permis de concrétiser un certain nombre d'initiatives :

- **Symposium sur les industries de la langue** – Organisé en mai 2002 par Industrie Canada, ce symposium a contribué à la détermination des besoins de ce secteur et à la concertation entre les acteurs clés;

- **Carte routière de l'industrie de la langue** – Des intervenants de l'industrie de la langue, appuyés par Industrie Canada et le Conseil national de recherches du Canada, ont complété, en février 2003, un rapport préliminaire portant sur l'établissement d'une carte routière technologique de l'industrie de la langue au Canada afin :
  - de désigner les intervenants de l'industrie et de dresser leur profil;
  - de déterminer les secteurs d'avenir;
  - de faire le point sur les recherches menées au Canada dans ces domaines;
  - de suggérer les mesures à prendre pour permettre au Canada de reprendre sa place de chef de file mondial.

  À venir – Certaines mesures proposées dans le rapport préliminaire devraient être mises en œuvre avant décembre 2003 :
  - les activités favorisant le réseautage;
  - la formation de la main-d'œuvre;
  - l'appui à la commercialisation, à la recherche et au financement;
  - l'examen du rôle du gouvernement.

---

47 Commissariat aux langues officielles, *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet* (1999) et *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir* (2002). Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

D'ici 2005, la carte routière devrait être complétée et rendue publique.

- **Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques** – La création de ce centre de recherche à Gatineau (Québec), dont il est fait mention dans *Le plan d'action pour les langues officielles*, a été assumée par le Conseil national de recherches du Canada. Un directeur intérimaire a été nommé et des discussions sont en cours avec les partenaires pour préciser les modalités de la mise en œuvre.

- **Qualité linguistique des sites Internet du gouvernement fédéral** – Le SCT a procédé à une vérification préliminaire de la qualité linguistique des sites Internet de quelques institutions fédérales.

  Cette vérification doit s'étendre à tous les sites Web des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Le SCT devra également préparer un outil d'auto-évaluation pour aider les institutions à améliorer la qualité de la langue de leurs sites Internet.

- **« Génies des mots »**[48] – Au printemps 2003, Patrimoine canadien a lancé cette trousse langagière en ligne. La création de cette boîte à outils fait suite à la recommandation formulée par la commissaire quant à la nécessité d'augmenter la qualité et la quantité du contenu de langue française sur Internet. Ce nouveau site Internet offre un accès rapide à de nombreux outils linguistiques facilitant la rédaction et la révision dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Attentes

La collaboration de plusieurs ministères ainsi que leurs plans d'action périodiques permettent de croire que des progrès réels sont possibles dans ce dossier. La commissaire continuera de suivre de près la mise en œuvre du plan d'action.

48 Voir http://www.geniesdesmots.gc.ca.

Le système sportif canadien : performance décevante de Sport Canada

Enjeu

Dans un rapport publié en 2000[49], la commissaire a constaté que le français ne jouissait pas du même statut que l'anglais dans le monde du sport canadien. Quinze recommandations ont été faites à Sport Canada pour que notre système sportif accorde une chance égale aux athlètes issus de l'un ou l'autre des deux groupes linguistiques.

Suivi

Le suivi effectué au cours du dernier exercice a mené à de nombreuses consultations auprès de Sport Canada, d'organismes nationaux de sport (ONS), d'organismes multisports financés par Sport Canada ainsi que d'entraîneurs et d'athlètes de haut niveau. Le bilan est décevant.

- Sport Canada a réalisé une mise en œuvre complète de seulement trois des quinze recommandations et neuf autres ont été mises en œuvre partiellement. Trois recommandations ont été ignorées.
- La représentation des athlètes francophones continue de diminuer : ils ne représentent que 17,3 p. 100 de l'ensemble des athlètes brevetés, soit 0,7 p. 100 de moins qu'en 2000.

La commissaire a donc adressé une nouvelle recommandation à Sport Canada, lui demandant de réaliser, d'ici le 30 juin 2004, une étude indépendante visant à relever et à éliminer les obstacles à la participation des athlètes francophones à certains sports.

Attentes

En dépit de l'accueil favorable réservé aux recommandations de la commissaire en 2000 par Sport Canada, la performance de cet organisme n'est pas à la hauteur des attentes.

Sport Canada doit redoubler d'ardeur et mettre en œuvre toutes les mesures qui lui ont été recommandées en 2000 et veiller à ce que les athlètes et les entraîneurs puissent avoir accès à des services dans la langue officielle de leur choix.

En réponse à l'étude de suivi de la commissaire, le secrétaire d'État au Sport amateur a déposé un plan d'action au printemps 2003; ce dernier engage Sport Canada à mettre en œuvre les recommandations avant même les échéances fixées par la commissaire. Celle-ci fera le point sur la situation dans son prochain rapport annuel.

Voilà une occasion offerte à Sport Canada pour monter cette fois-ci sur le podium!

---

49 Commissariat aux langues officielles, *Les langues officielles dans le système sportif canadien* (2000). Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?/ang=français.htm.

L'accès à la justice dans les deux langues officielles : de longues délibérations

Enjeu

Dans une étude publiée en 1995, le Commissariat avait recommandé au ministère de la Justice de prendre des mesures pour améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles partout au pays. Depuis la publication de cette étude, le dossier a progressé à pas de tortue, pour enfin débloquer cette année.

- **1995** – Étude et recommandations du Commissariat.
- **Juin 2002** – Le Comité mixte permanent des langues officielles recommande au ministère de la Justice d'examiner, en concertation avec ses vis-à-vis provinciaux et territoriaux, les modèles de prestation de services judiciaires susceptibles de mieux répondre aux besoins des communautés de langue officielle[50].

Résultats

- **Juillet 2002 – Sept ans après l'étude du Commissariat, le ministère de la Justice a rendu public le rapport[51] d'une firme indépendante sur la situation prévalant dans chaque province et territoire en matière de droit criminel, de faillite et de divorce.**

Constats : niveau d'insatisfaction élevé[52]

Le rapport confirme les conclusions de l'étude effectuée par le Commissariat et constate que l'ensemble des justiciables des communautés de langue officielle minoritaire ont encore fréquemment de la difficulté à accéder dans leur langue au système judiciaire. Les lacunes se situeraient notamment aux niveaux suivants :

- des infrastructures judiciaires peu développées, notamment dans les trois territoires, en raison, entre autres, de l'absence de juge résident bilingue et de la pénurie de procureurs bilingues;
- une pénurie de juges, d'avocats et de personnel judiciaire bilingues dans plusieurs provinces;
- des difficultés d'accès à la documentation juridique en français;
- une absence de politique d'offre active de services.

---

50 Rapport d'étape du Comité mixte permanent des langues officielles, *La justice et les communautés officielles*, juin 2002; http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/LANG/Studies/Reports/LANGRP12-f.htm. Voir également le troisième rapport du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 28 mai 2003; http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/commbus/senate/com-f/offi-f/rep-f/rep03may03-f.htm.

51 Ministère de la Justice du Canada, *L'État des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles*, rapport soumis par la firme PGF Consultants, juillet 2002; http://www.canada.justice.gc.ca/fr/ps/franc/enviro/toc.html.

52 En particulier, selon les auteurs, le taux d'insatisfaction globale par rapport au fonctionnement du système judiciaire en français se situe à 50 p. 100 dans le domaine du droit criminel, à 58 p. 100 dans le domaine de la faillite et à 45 p. 100 dans le domaine du divorce (p. 34 du rapport *L'État des lieux*).

Les pistes de solution présentées dans le rapport commandé par le ministère de la Justice sont nombreuses. Elles ont été mises de l'avant par les intervenants du milieu judiciaire et tiennent compte des besoins particuliers de chaque communauté minoritaire.

Concertation + consultation + fonds suffisants = résultats concrets

- **Août 2002** – Le ministère de la Justice crée un groupe de travail fédéral-provincial-territorial pour étudier les différentes pistes de solution. Bien que la plupart des gouvernements provinciaux et territoriaux fassent partie de ce groupe de travail[53], le ministère devrait encourager les gouvernements provinciaux et territoriaux absents à se joindre au groupe.

- **Mars 2003** – Dans son plan d'action pour les langues officielles, le gouvernement fédéral prévoit allouer une somme de 18,5 millions de dollars répartis sur une période de cinq ans pour faciliter l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Le ministère de la Justice annonce également la création d'un mécanisme de consultation impliquant les communautés, les juristes et les justiciables de façon à mettre en œuvre des solutions propres à la situation particulière de chacune des régions.

Attentes

Maintenant que tous les ingrédients sont enfin réunis, le gouvernement fédéral devra continuer à faire preuve de leadership et voir à ce que les actions entreprises permettent aux citoyens et citoyennes d'avoir plus facilement accès à la justice. Il est impératif que la prochaine année se déroule sous le signe de l'action. La commissaire réitère son engagement à appuyer tous les intervenants importants qui mettront en œuvre des mesures ou des projets susceptibles de faciliter la prestation de services judiciaires dans l'une ou l'autre langue officielle minoritaire.

53 Lors de sa création, le groupe fédéral-provincial-territorial regroupait des représentants du ministère de la Justice, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et du Yukon. Des représentants du Nunavut et de la Saskatchewan se sont depuis joints au groupe.

La *Loi sur les contraventions* : fin de la saga

L'année 2003 marque la fin d'une longue saga dans le dossier de la *Loi sur les contraventions*.

Enjeu

- **1996 –** Le gouvernement fédéral a modifié la *Loi sur les contraventions* afin de conférer aux provinces et territoires la responsabilité d'administrer les poursuites pour les contraventions fédérales.

Interventions

- **1997 –** Le Commissariat enquête sur une plainte déposée par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) et recommande au ministère de la Justice de prévoir des garanties linguistiques dans les ententes négociées avec les provinces et les municipalités.
- **1998 –** Dépôt d'un recours en Cour fédérale pour obliger le ministère de la Justice à donner suite aux recommandations.
- **2001 –** La Cour fédérale conclut que l'entente intervenue entre le ministère de la Justice et le gouvernement de l'Ontario ne protège pas adéquatement les droits linguistiques du public canadien[54] et ordonne au ministère de la Justice de revoir l'entente de même que le *Règlement sur l'application de certaines lois provinciales*[55]. Le gouvernement accepte le jugement.

Résultats

- **2003 – Cinq ans après la conclusion de l'enquête du Commissariat, cette année est marquée par plusieurs gains importants.**

  1) Entente entre le ministère de la Justice et le gouvernement de l'Ontario qui prévoit que :

  – le justiciable peut dorénavant obtenir son procès en français partout en Ontario et recevoir de la part du personnel judiciaire des services en français dans 27 régions de services judiciaires[56];

  – le personnel judiciaire doit dorénavant assurer une offre active de ses services en français, obligation qui n'existe pas actuellement dans la loi provinciale sur les services en français.

---

54 Le jugement réaffirme deux droits des citoyens, celui de recevoir du personnel judiciaire des services dans la langue officielle de son choix (ce qui est prévu par les articles 21 à 34 de la *Loi sur les langues officielles*) et le droit du justiciable d'obtenir son procès dans la langue officielle de son choix (ce qui est prévu par les articles 530 et 530.1 du *Code criminel*).

55 Pour une analyse détaillée du jugement, voir les « *Droits linguistiques 1999-2000* », pp. 90-93, http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?Lang=Francais#4.

56 En vertu de la loi provinciale sur les services en français, seulement 20 régions de services judiciaires ont l'obligation d'offrir des services judiciaires en français; la mise en œuvre du jugement de la Cour fédérale a donc eu pour effet d'étendre cette obligation à sept régions de services additionnelles.

2) **Publication d'un projet de règlement qui respecte le jugement de la Cour fédérale.** Néanmoins, la commissaire et l'AJEFO ont fait part au ministre de la Justice de leurs préoccupations au sujet de l'absence d'une disposition qui obligerait les juges de paix et les juges de la Cour provinciale à informer les contrevenants de leurs droits linguistiques, comme le prévoit le *Code criminel*. Les représentations de la commissaire et de l'AJEFO au sujet de l'importance de l'offre active dans l'exercice des droits linguistiques ont été bien reçues par le ministère de la Justice, et le texte du projet de règlement en tient compte.

3) ***Le plan d'action pour les langues officielles*** prévoit un investissement de 24 millions de dollars en cinq ans afin d'assurer le respect des obligations juridiques découlant de la mise en œuvre du jugement de la Cour fédérale.

Attentes

Le ministère de la Justice doit maintenant poursuivre ses discussions avec les provinces avec lesquelles des ententes similaires ont été conclues[57]. De plus, il est important que le ministère continue de consulter les associations de juristes d'expression française dans le cadre de ses discussions futures avec les provinces. Dans le cas des discussions avec le gouvernement de l'Ontario, une telle consultation avec l'AJEFO a porté fruit.

Les suivis d'enquêtes : quelques fausses notes

Les guichets emplois : un système de « translation » toujours déficient!

Enjeu

Chaque jour, le site du guichet emplois[58] est consulté par de nombreux citoyens de langue anglaise et de langue française qui sont à la recherche d'un emploi. Pourtant, il est loin d'être sûr que l'on puisse obtenir de l'information compréhensible dans sa langue.

57 Le ministère de la Justice a conclu de telles ententes avec les provinces du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de Québec, de la Nouvelle-Écosse et de l'île-du-Prince-Édouard.

58 Voir http://www.guichetemplois.gc.ca/prov_fr.asp.

Voici des exemples récents de traductions automatiques qu'on retrouve dans ce site :

Version anglaise originale de l'offre d'emploi	Traduction française
MAID BRIGADE is interested in mature and responsible individuals to work within teams, performing light house cleaning in the Calgary area. Valid driver's license preferred. Transportation provided. Training and equipment provided. Hours approximately: 8:30 to 4:30 (no weekends). Call our office.	L'équipe de demoiselle est intéressées par des individus murs et responsables pour travailler dans des équipes, exécutant la maison légère se nettoyant dans le secteur de Calgary. Permis de conduire valable preferred. Transport provided. Formation et équipement provided. Heures approximativement 8 :30-4 :30 (aucuns week-ends) Appellent notre bureau.
Version française originale de l'offre d'emploi	**Traduction anglaise**
Votre première responsabilité est la gestion de votre caisse. Vous aurez à manipuler des sommes importantes d'argent et à vous assurer de fermer et de balancer votre caisse. En second lieu, vous aurez à informer la clientèle sur les divers services que l'entreprise met à leur disposition.	Your first responsibility is the management of your box. You'll have to treat (manipulate) large sums of money (silver) to assure (insure) you to close and rock your box. Secondly, you'll have to inform the clientele about the various services which the company puts in their arrangement.

Dans son dernier rapport annuel, la commissaire déplorait que le gouvernement fédéral ait eu besoin de sept ans pour mettre au point un nouveau système informatique pour traduire les offres d'emploi du secteur privé affichées dans les bureaux de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Un an plus tard, le nouveau système de traduction automatique a-t-il réussi à améliorer les traductions anglaises et françaises de mauvaise qualité?

Suivi

Au 31 mars 2003, le système de traduction n'était toujours pas fiable. Les employés de DRHC ne disposent pas des ressources nécessaires pour réviser un plus grand nombre d'offres d'emploi que par le passé (entre 15 et 45 p. 100 des offres d'emploi affichées sont révisées, selon l'achalandage).

Afin de remédier à la situation, DRHC a prévu certaines mesures qui devraient se traduire par des améliorations ponctuelles :

- le nombre d'étudiants-réviseurs à temps plein passera de 4 à 12 au cours de l'été 2003 : ils devraient réviser entre 25 et 50 p. 100 des textes envoyés par les employeurs;
- l'interface du système guichet emplois sera modifiée : l'espace texte offert aux employeurs sera réduit de moitié, raccourcissant ainsi les textes à réviser et diminuant les possibilités d'erreur;
- le système sera doté d'outils de révision destinés aux employeurs.

Attentes

Etant donné que les problèmes de traduction lui ont été signalés il y a huit ans, DRHC doit tâcher de régler ce problème une fois pour toutes. La situation actuelle est inacceptable. A défaut de pouvoir compter sur un système de traduction fiable, le ministère doit se doter des effectifs nécessaires pour réviser la totalité des textes affichés et assurer un accès égal à des services de qualité dans les deux langues officielles.

Enfin un engagement de la GRC à rehausser les exigences linguistiques de postes de gendarmes dans la région de Moncton

Dans le cadre de son travail quotidien, un gendarme de la GRC est en contact constant avec le public.

Enjeu

1999 – La GRC a abaissé le niveau de bilinguisme requis pour plusieurs postes d'agent de première ligne au Nouveau-Brunswick. Dans son rapport d'enquête, la commissaire avait alors indiqué à la GRC que les titulaires de ces postes devaient accomplir plusieurs tâches exigeant un haut niveau de bilinguisme et qu'il lui incombait de réviser en conséquence la désignation linguistique des postes.

Suivis

2000 – Un **premier** suivi avait révélé que la GRC n'avait pas donné suite à cette recommandation.

2002-2003 – Un **deuxième** suivi a été effectué pour vérifier si la situation avait été corrigée dans le district de Codiac (qui regroupe les régions de Moncton, Dieppe et Riverview).

Le suivi a révélé que :

- la GRC n'avait rehaussé les exigences linguistiques d'aucun poste d'agent de première ligne. Elle estimait que le grand bassin de gendarmes dont elle disposait dans le district de Codiac lui procurait la souplesse nécessaire pour affecter ses agents bilingues là où les besoins se faisaient sentir.

La commissaire a formulé de nouvelles recommandations afin de s'assurer notamment que, d'ici septembre 2003, les niveaux linguistiques des postes de gendarmes au Nouveau-Brunswick sont établis de façon objective en fonction des besoins réels de la population à desservir. La GRC s'est engagée cette fois-ci à mettre en œuvre les recommandations et à apporter les changements nécessaires aux exigences des postes de gendarmes.

Attentes

La commissaire se réjouit de ce changement de position. Elle regrette cependant qu'il ait fallu tant de temps et d'énergie pour en arriver à ce résultat.

La GRC doit maintenant donner suite à son engagement de réévaluer d'ici septembre 2003 les exigences linguistiques de ses postes de gendarmes pour que leur désignation linguistique se fonde sur des critères objectifs, tel que le requiert l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Collège de la garde côtière canadienne : pas de vent dans les voiles

Enjeu

Dans ses deux derniers rapports annuels, la commissaire a fait état des nombreux problèmes d'ordre linguistique au Collège de la garde côtière canadienne à Sydney, en Nouvelle-Écosse, depuis que la responsabilité de l'établissement a été cédée à Pêches et Océans Canada en 1995.

Le Collège est un centre de formation d'envergure nationale et, à ce titre, il doit absolument fournir à tous les employés et élèves-officiers qui le fréquentent un environnement propice à l'utilisation de nos deux langues officielles.

En juillet 2001, la commissaire a fait de nombreuses recommandations en vue d'assurer le respect des droits linguistiques des élèves-officiers et des employés du Collège. L'institution a alors indiqué son intention de les mettre intégralement en œuvre et a élaboré un plan d'action à cet effet.

Suivi

Un suivi effectué à la fin de 2002 a révélé que le ministère est loin d'avoir honoré ses engagements.

Sur 17 recommandations :

- trois ont été mises en œuvre;
- treize ont été partiellement mises en œuvre;
- une autre a été ignorée.

Dans la plupart des cas, le Collège n'a pas respecté les échéances établies par la commissaire.

Recommandations mises en œuvre :

- le Collège a récupéré son statut bilingue au chapitre de la langue de travail;
- les droits linguistiques des aspirants en mécanique maritime et en navigation sont dorénavant respectés lorsqu'ils se soumettent aux épreuves de sélection des programmes;
- les trois postes dont les titulaires sont en contact étroit avec les élèves-officiers (soit les postes de directeur du Collège, d'agent de liaison et de surintendant des sciences nautiques) ont été désignés bilingues (niveau CBC).

Le rapport de suivi contient **10 nouvelles recommandations plus précises** qui visent les objectifs suivants et dont l'échéance a été fixée à septembre 2003 :

- fournir au personnel et aux élèves-officiers les services dans les deux langues officielles (paie et avantages sociaux, santé, services alimentaires, gestion du matériel, logiciels de simulation);
- mettre à la disposition de tous des instruments de travail et des systèmes informatiques d'usage courant en anglais et en français;
- augmenter l'usage du français lors des réunions et fournir la documentation pertinente simultanément en anglais et en français;
- améliorer la qualité de la langue des textes distribués dans les deux langues officielles;
- compléter la redéfinition des exigences linguistiques de certains postes;
- remédier aux lacunes des programmes de formation en classe et en mer et des ateliers connexes destinés aux élèves-officiers francophones.

Pêches et Océans Canada s'est engagé à fournir à la commissaire, d'ici la fin septembre 2003, un plan d'action détaillé sur ses efforts et réalisations dans la mise en œuvre du Programme des langues officielles au Collège.

Attentes

Le Collège doit sans plus tarder respecter ses obligations linguistiques et mettre en œuvre l'ensemble des recommandations de la commissaire. Autrement, il devient difficile pour les élèves-officiers francophones de progresser et de faire carrière en utilisant leur langue sur une base régulière.

Encore une fois, comme c'est le cas dans d'autres situations présentées dans cette section, la commissaire constate que les changements se font trop lentement. Le ministère n'a pas mis en œuvre les recommandations de la commissaire avec suffisamment de sérieux; un second suivi sera donc effectué auprès du Collège au cours de la prochaine année.

La réorganisation du bureau de Shippagan de l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Enjeu

2000 – Des plaignants contestent la décision de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) d'abolir des postes d'inspecteur au bureau de Shippagan et de les transférer dans un autre bureau du sud du Nouveau-Brunswick.

- Les plaignants allèguent que cette réorganisation a un impact négatif sur le service au public et sur l'économie de la région.

Intervention

2001 – Le rapport d'enquête de la commissaire conclut que la plainte est fondée.

- La commissaire formule trois recommandations pour que l'ACIA s'acquitte pleinement de ses obligations au chapitre des services au public et tienne compte de l'engagement du gouvernement de favoriser le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire.

2002 – Les plaignants intentent un recours devant la Cour fédérale pour obliger l'ACIA à revenir sur sa décision. Aucune décision n'avait encore été rendue au 31 mars 2003.

Suivi

2003 – La commissaire constate que certains progrès ont été réalisés, mais aucune des recommandations n'a été entièrement mise en œuvre.

Attentes

Peu importe l'organisation administrative dont elle se dote, l'ACIA doit pouvoir assurer la prestation des services au public dans les deux langues officielles en tout temps.

L'ACIA doit poursuivre ses efforts au chapitre du développement et de l'épanouissement de la communauté francophone. Les consultations auprès de la communauté minoritaire de langue officielle et auprès des plaignants sont importantes afin de mieux cerner les besoins de la communauté sur les plans du développement et de l'épanouissement. Les gestionnaires de l'ACIA doivent également être mieux informés de l'étendue de leurs obligations à cet égard.

Le développement économique au service des franco-ontariens

Enjeu

L'économie joue un rôle déterminant dans la capacité d'une communauté de langue officielle vivant en milieu minoritaire de se développer et de s'épanouir. Les institutions fédérales doivent en être conscientes et en tenir compte dans la préparation de leur plan d'action pour mettre en œuvre l'engagement du gouvernement prévu dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Certaines plaintes reçues par la commissaire portent précisément sur les manquements des institutions fédérales à cet égard.

Intervention

Un exemple éloquent de cette réalité a été la plainte déposée en 2000 contre le North Simcoe Business Development Centre (NSBDC), une société d'aide au développement des collectivités (SADC) financée par Industrie Canada dans le cadre de son programme Développement des collectivités en Ontario. Un représentant du Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH) s'est plaint du fait qu'aucun agent de développement économique du NSBDC ne pouvait offrir de services en français. L'organisme alléguait qu'en regard de l'absence de services en français et du fonctionnement même de la SADC de Simcoe Nord, Industrie Canada ne remplissait pas ses obligations relatives au développement et à l'épanouissement de la communauté minoritaire du comté de Simcoe.

La commissaire a conclu en septembre 2001 que la plainte était fondée et a fait quatre recommandations à Industrie Canada pour qu'il corrige la situation. Un suivi a été effectué un an plus tard pour vérifier si les recommandations avaient été mises en œuvre.

Suivi

Les enquêteurs ont constaté que le ministère n'a pas agi avec diligence pour mettre en œuvre les recommandations de la commissaire.

Recommandations	État de mise en œuvre
S'assurer que des services de qualité égale sont offerts aux communautés de langue officielle minoritaire et majoritaire dans le cadre du programme Développement des collectivités et établir un cadre de contrôle approprié	**Partiellement mise en œuvre** Mars 2001 – Industrie Canada a conclu un contrat avec le CALDECH pour qu'il assume la prestation des services en français du NSBDC jusqu'à la fin de 2002. Depuis le début de 2003, le NSBDC est en mesure d'offrir plus de services en français à la communauté francophone. Toutefois, aucun mécanisme de contrôle n'a encore été établi.
Réviser l'entente signée avec le NSBDC pour tenir compte des besoins et des préoccupations particuliers de la communauté d'affaires francophone du comté de Simcoe	**Non mise en œuvre** L'entente signée a été révisée mais dans un contexte global, soit pour l'ensemble des SADC en Ontario. L'entente du NSBDC n'a pas été révisée pour tenir compte des besoins et des préoccupations particuliers de la communauté d'affaires francophone du comté de Simcoe.
Consulter la communauté d'affaires francophone avant d'entreprendre tout projet susceptible d'avoir des incidences sur son développement	**Partiellement mise en œuvre** Une consultation a été menée, mais les enquêteurs ont été incapables d'établir des liens entre celle-ci et les décisions d'Industrie Canada.
Évaluer les avantages de créer une SADC francophone dans le comté de Simcoe	**Partiellement mise en œuvre** Industrie Canada estime que l'établissement d'une SADC francophone équivaudrait à un dédoublement de services. L'organisme préfère étendre le programme des SADC dans les régions non desservies en Ontario. Industrie Canada soutient ne pas avoir de mécanismes en Ontario pour appuyer une structure francophone et que le coût d'établissement d'un réseau parallèle de SADC en Ontario serait trop élevé.

Attentes

En présentant la version finale de son rapport de suivi, la commissaire a recommandé à Industrie Canada de réévaluer son approche de mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* avec l'objectif de tenir compte des recommandations qui lui ont été faites initialement.

Conclusion

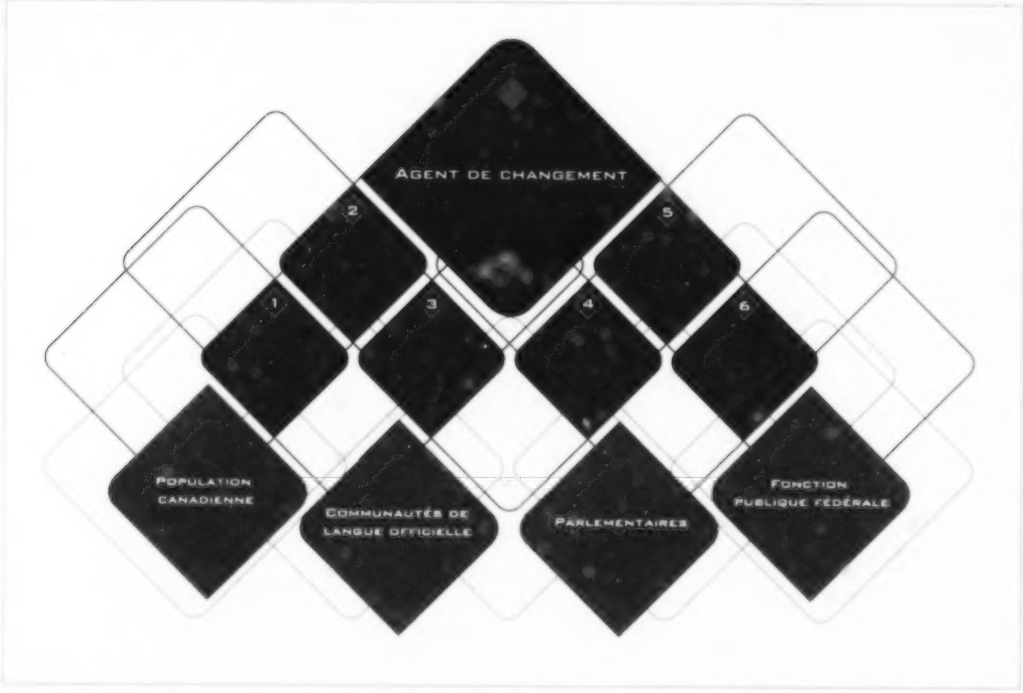
Ce survol des suivis de la commissaire démontre que certaines institutions ont fait preuve de sérieux en donnant suite à ses recommandations. Par exemple, le Bureau du Conseil privé et, dans une moindre mesure, le Secrétariat du Conseil du Trésor, font des efforts méritoires. Toutefois, d'autres institutions sont loin d'être au diapason et, dans plusieurs cas, elles se traînent les pieds depuis des années.

La commissaire ne veut pas jouer le rôle de préfet de discipline en allant jusqu'à faire un suivi de ses suivis. Cela ne correspond pas à sa conception du genre de relations qu'un agent du Parlement doit entretenir avec les institutions fédérales. Les dirigeants des institutions doivent assumer leur responsabilité de mettre en œuvre la Loi et donner suite aux recommandations de la commissaire à l'intérieur des échéances établies. Les résultats n'en seront que plus durables et bénéfiques pour le public canadien.

La commissaire ne veut pas jouer le rôle de préfet de discipline.

LE **RÔLE** DU COMMISSARIAT AUX **LANGUES OFFICIELLES**

Agir pour **favoriser** le changement : **données** sur les **interventions** du **Commissariat**



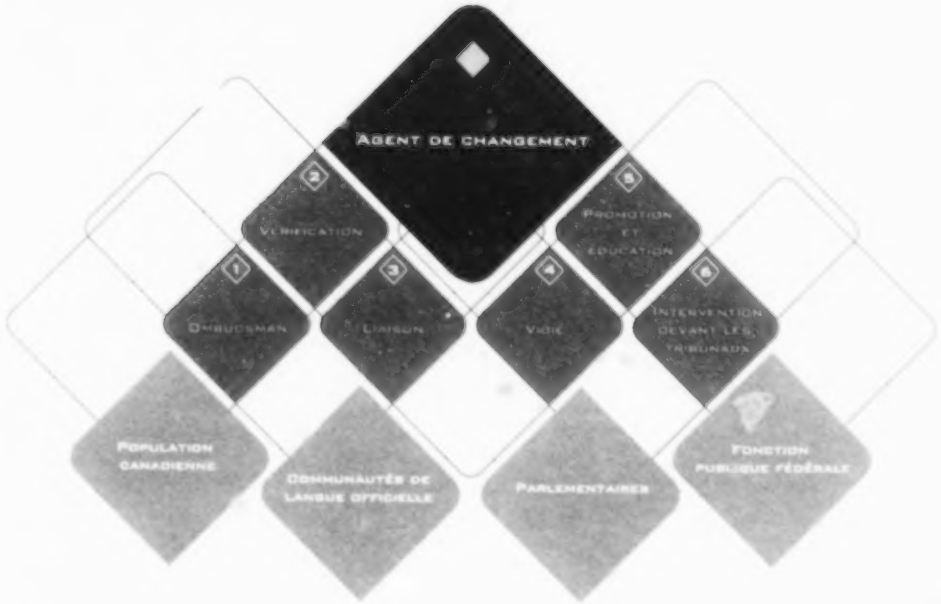
La commissaire s'est donnée pour mission d'agir comme agent de changement dans la société canadienne, mission qu'elle remplit en exerçant six rôles complémentaires. Nous regroupons sous chacun des rôles les principales activités du Commissariat qui ont eu cours en 2002-2003.

Ombudsman

Le rôle d'ombudsman consiste à recevoir les plaintes du public en matière de langues officielles, à les examiner et à enquêter. La commissaire formule par la suite des recommandations et son bureau travaille étroitement avec les gestionnaires des institutions fédérales pour provoquer des changements durables.

LE **RÔLE** DU COMMISSARIAT AUX **LANGUES OFFICIELLES**

Agir pour **favoriser** le changement : **données** sur les **interventions** du **Commissariat**



La commissaire s'est donnée pour mission d'agir comme agent de changement dans la société canadienne, mission qu'elle remplit en exerçant six rôles complémentaires. Nous regroupons sous chacun des rôles les principales activités du Commissariat qui ont eu cours en 2002-2003.

Ombudsman

Le rôle d'ombudsman consiste à recevoir les plaintes du public en matière de langues officielles, à les examiner et à enquêter. La commissaire formule par la suite des recommandations et son bureau travaille étroitement avec les gestionnaires des institutions fédérales pour provoquer des changements durables.

- Plus de 1 300 nouvelles plaintes ont été instruites.
- Au moins 500 demandes de renseignement ont été traitées.
- Deux études et huit enquêtes de suivi ont été réalisées.

Vérification

Afin de s'assurer que les institutions se conforment aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*, le Commissariat surveille et vérifie les pratiques administratives des institutions assujetties à la Loi dans le but de jouer un rôle proactif et préventif à l'égard de sa mise en œuvre.

- Le Commissariat a ravivé son rôle de vérification au cours de la dernière année en élaborant une nouvelle politique et une nouvelle méthode de vérification.
- La commissaire procédera à des vérifications au cours de l'exercice 2003-2004.

Liaison

Le Commissariat exerce un rôle de liaison auprès des institutions assujetties à la Loi, des communautés et des divers ordres de gouvernement à travers le pays pour faciliter la communication des besoins et des attentes en matière de langues officielles. Il contribue à favoriser des changements sociaux et administratifs propices à l'essor de la dualité linguistique.

- Au moins sept présentations devant les comités de gestion de diverses institutions fédérales ont eu lieu.
- Le Commissariat a bonifié le rôle des cinq bureaux régionaux, en créant de nouveaux postes d'agent de liaison. Ceux-ci travaillent avec les organismes fédéraux et les communautés en Colombie-Britannique, en Saskatchewan et au Québec. Deux autres postes d'agent de liaison seront créés au cours du prochain exercice dans la région de l'Atlantique et en Ontario.
- Environ 65 rencontres ont eu lieu avec des parlementaires, députés et sous-ministres au niveau fédéral et provincial.
- Des rencontres ont eu lieu avec au moins 27 associations.
- Plus de 1 570 lettres ont été envoyées à des partenaires, des entreprises ou des membres de la population canadienne.

Vigie

Le Commissariat agit de façon préventive en intervenant dès l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques restent au cœur des préoccupations des décideurs politiques et administratifs.

- Dix comparutions ont eu lieu devant les comités parlementaires.
- Cent quinze notes d'analyse stratégique ont été produites.
- Au moins 11 dossiers d'envergure ont fait l'objet d'interventions soutenues tels la citoyenneté, l'immigration, le transport aérien, la radiodiffusion, la santé, les sports, la modernisation de la gestion des ressources humaines, l'Internet, la *Loi sur les contraventions*, l'instruction dans la langue de la minorité et la révision de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest.

Promotion et éducation

Le Commissariat agit concrètement pour promouvoir la dualité linguistique au sein de l'administration fédérale et dans la société canadienne. La commissaire effectue des recherches et commande des études qui sensibilisent les décideurs et la population; elle prononce régulièrement des allocutions devant divers public; et elle participe à des colloques qui traitent des enjeux importants pour nos langues officielles.

- Au-delà de 280 entrevues ont été accordées aux médias.
- Treize communiqués de presse ont été diffusés.
- Treize lettres de la commissaire ont été publiées dans des journaux.
- Pas moins de 29 allocutions ont été livrées par la commissaire.
- Le Commissariat a participé à au moins 15 stands d'information à travers le pays.
- Cinq études ont été publiées.

Intervention devant les tribunaux

La commissaire intervient devant les tribunaux en ultime recours afin de garantir le respect intégral des droits linguistiques garantis dans la *Loi sur les langues officielles*. Elle intervient également dans le cadre des recours judiciaires mettant en cause l'exercice des droits linguistiques garantis dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

- Intervention dans deux nouveaux recours logés par des plaignants en vertu de la *Loi sur les langues officielles : Margaret Temple c. Via Rail*[59], *Thibodeau c. Air Canada*.
- Intervention dans un nouveau recours en vertu du principe constitutionnel fondamental de respect et de protection des minorités : *David Tremblay et al. et la Corporation de la Ville de Lakeshore*.

---

59 La commissaire est intervenue dans d'autres recours semblables logés par d'autres plaignants contre Via Rail : *Brian Norton c. Via Rail, Brenda Bonner c. Via Rail, Mark Collins c. Via Rail.*

ÉTUDES **PUBLIÉES** EN 2002-2003

1. Les langues officielles sur Internet : les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales (avril 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/lang_internet/lang_internet_2002_f.htm

2. L'immigration et les langues officielles : obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés (novembre 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_f.htm

3. L'utilisation de la presse de langue officielle minoritaire par les institutions fédérales (novembre 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/minority_minoritaire/minority_minoritaire_f.htm

4. Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct (juin 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/gol_ged/gol_ged_2002_f.htm

5. Une haute fonction publique qui reflète la dualité linguistique canadienne (juin 2002)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/senior_ps/seniorps_hautefp_f.pdf

6. Le réseau de guichets uniques du gouvernement du Canada (janvier 2003)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_f.htm

7. Droits linguistiques 2001-2002 (mars 2003)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?/ang=Francais#4

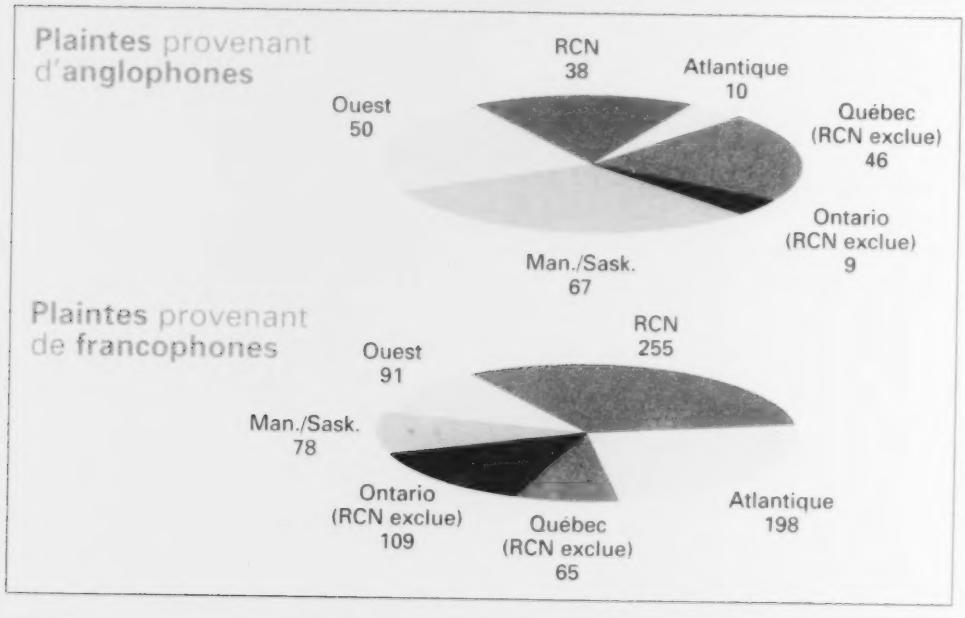
8. Les langues officielles dans le système sportif canadien - Suivi - Donner un second souffle! (juin 2003)

   http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/sport/sport_2003_f.htm

ANALYSE DES PLAINTES

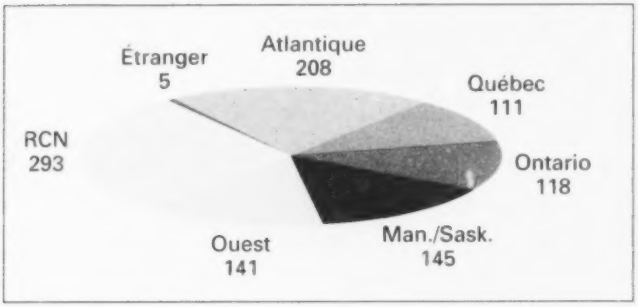
La plainte est un outil essentiel pour le travail de tout ombudsman. Lorsqu'un citoyen ou un employé d'une institution fédérale porte plainte au Commissariat, son geste est important, car il nous permet non seulement de déceler les difficultés qui peuvent se poser dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, mais aussi de veiller à la qualité des services offerts aux citoyens et de traiter avec les institutions fédérales mises en cause afin de remédier à leurs lacunes.

- La commissaire a reçu 1 330 plaintes entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, soit une augmentation de 9 p. 100 par rapport à l'année précédente.
- Près de 77 p. 100 d'entre elles (1 021 plaintes) ont été jugées recevables.
- Le nombre de plaintes reçues est demeuré relativement stable au cours de la dernière décennie. Les proportions citées dans les paragraphes qui suivent sont calculées à partir du nombre de plaintes recevables.
- Plus des trois quarts des plaintes ont été déposées par des francophones.
- Le nombre de plaintes déposées par des anglophones a néanmoins presque doublé depuis l'exercice précédent (300 comparativement à 167). Cette hausse est largement attribuable aux nombreux anglophones de l'Ouest canadien qui ont dénoncé le fait que les bulletins météorologiques, diffusés par Environnement Canada[60], étaient bilingues. Il s'est toutefois révélé que plus de 85 p. 100 de ces plaintes portées contre Environnement Canada n'étaient pas fondées.



60 Voir p. 86.

Plaintes recevables – lieu de l'infraction

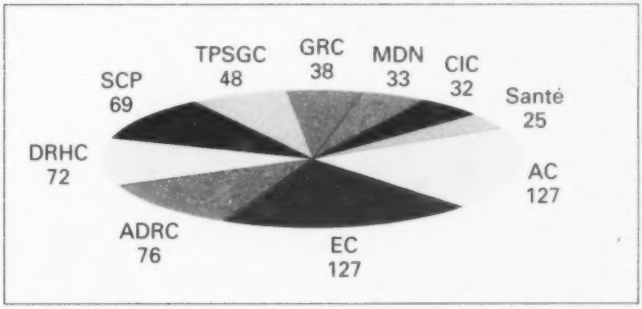


Bien que les événements et les incidents rapportés dans le cadre des plaintes se soient produits aux quatre coins du pays, les deux régions particulièrement visées ont été :

- la capitale nationale (293 plaintes);
- l'Atlantique (208 plaintes).

À l'autre extrême, le Québec a été la région où il y a eu le moins de plaintes.

Institutions les plus ciblées



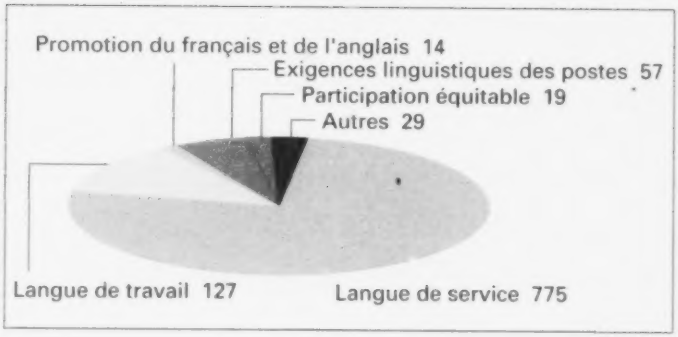
À elles seules, 10 institutions ont été la cible de près de 65 p. 100 des plaintes. Comme par le passé, les institutions les plus visées, soit Air Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Développement des ressources humaines Canada et la Société canadienne des postes ont un mandat qui les amène à être en communication étroite avec le public. À noter que le diagramme ci-contre illustre le nombre de plaintes déposées et jugées recevables, et non le nombre de plaintes qui ont été jugées fondées. (Voir aussi le tableau à la page 73).

Principales catégories des plaintes recevables

Parmi les plaintes reçues :

- 76 p. 100 portaient sur la langue de service;
- 12 p. 100 sur la langue de travail;
- 6 p. 100 sur les exigences linguistiques des postes.

Il importe aussi de mentionner que la commissaire reçoit chaque année un certain nombre de plaintes sur d'autres sujets. Certaines portent sur la proportion de francophones et d'anglophones au sein de la fonction publique; d'autres mettent en cause les institutions fédérales qui ne respectent pas les engagements du gouvernement fédéral énoncés à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (développement et épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada).



Services au public

Les plaintes relatives à la langue de service ont été les plus nombreuses dans toutes les régions du pays. On peut les répartir en six catégories, énoncées ci-après.

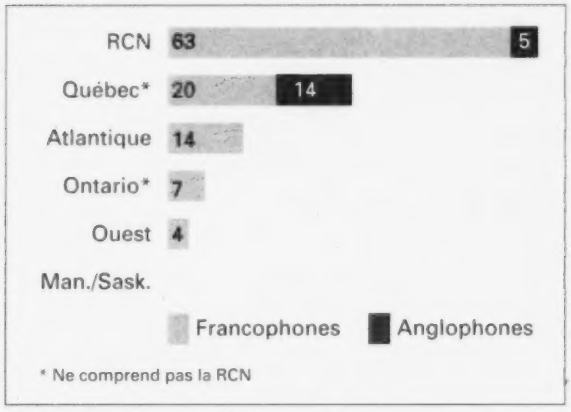
- Public voyageur (14 p. 100 des plaintes) – Les trois quarts de ces plaintes concernaient les services au sol (services au comptoir dans les aéroports, contrôles de sûreté préalables aux embarquements, etc.). Les autres portaient sur les services offerts à bord des avions.
- Communications audiovisuelles (14 p. 100 des plaintes) – La majorité concernaient les bulletins météorologiques d'Environnement Canada. Ces plaintes n'étaient pas fondées.
- Communications dans les médias (14 p. 100 des plaintes) – La plupart mettaient en cause les institutions fédérales qui, en communiquant avec le public, ne se servaient pas des médias qui desservent les communautés minoritaires de langue officielle.
- Communications écrites (13 p. 100 des plaintes) – La plupart reprochaient à certaines institutions fédérales de ne pas communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix.
- Services rendus par des personnes (11 p. 100 des plaintes) – Plusieurs d'entre elles reprochaient à des employés fédéraux (réceptionnistes, douaniers, postiers, gendarmes, etc.) de ne pas avoir offert de services dans les deux langues officielles de façon active.
- Services par téléphone (9 p. 100 des plaintes) – Ces dernières portaient non seulement sur l'absence de services dans la langue du client mais aussi sur l'absence d'offre active de services en anglais et en français.

Langue de travail

Les plaintes reçues au Commissariat, traitant des difficultés reliées aux droits des fonctionnaires en matière de langue de travail ou aux obligations des institutions fédérales, constituent la deuxième catégorie de plaintes les plus fréquentes. Les 127 plaintes portant sur la langue de travail se répartissent comme suit :

- 54 p. 100 ont été principalement déposées par des employés de la région de la capitale nationale;
- 27 p. 100 par des employés de la région du Québec;
- 11 p. 100 par des fonctionnaires de l'Atlantique.

Les employés se plaignaient surtout :



- de l'unilinguisme des services centraux et personnels (20 p. 100 des plaintes);
- des communications écrites (19 p. 100);
- de la formation professionnelle (14 p. 100);
- de leur environnement de travail en général (11 p. 100).

Exigences linguistiques des postes

Le nombre de plaintes concernant les exigences linguistiques des postes a sensiblement augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 38 à 57. Ces plaintes portent généralement sur l'un de ces trois éléments :

- la désignation linguistique du poste (bilingue, réversible, anglais essentiel et français essentiel);
- son profil linguistique (niveaux A, B, C ou P);
- le mode de dotation utilisé pour le combler (impératif ou non impératif).

Développement des communautés en situation minoritaire

- Dix-neuf plaintes – deux fois plus que l'an dernier – portaient sur des manquements à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, dans laquelle le gouvernement s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités anglophones et francophones du Canada et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.
- Les trois quarts des plaintes ont été déposées par des francophones.
- La moitié des plaintes ciblaient trois institutions : Citoyenneté et Immigration Canada, Développement des ressources humaines Canada et la Commission de délimitation des circonscriptions électorales fédérales pour le Nouveau-Brunswick.

Participation équitable

Quatorze plaintes portaient sur le manque d'équité de la proportion des deux groupes de langue officielle au sein de la fonction publique. Dans la plupart des cas, on alléguait que les fonctionnaires anglophones et francophones ne bénéficiaient pas des mêmes chances d'avancement au sein de leur institution.

Plaintes recevables[61] par province et territoire

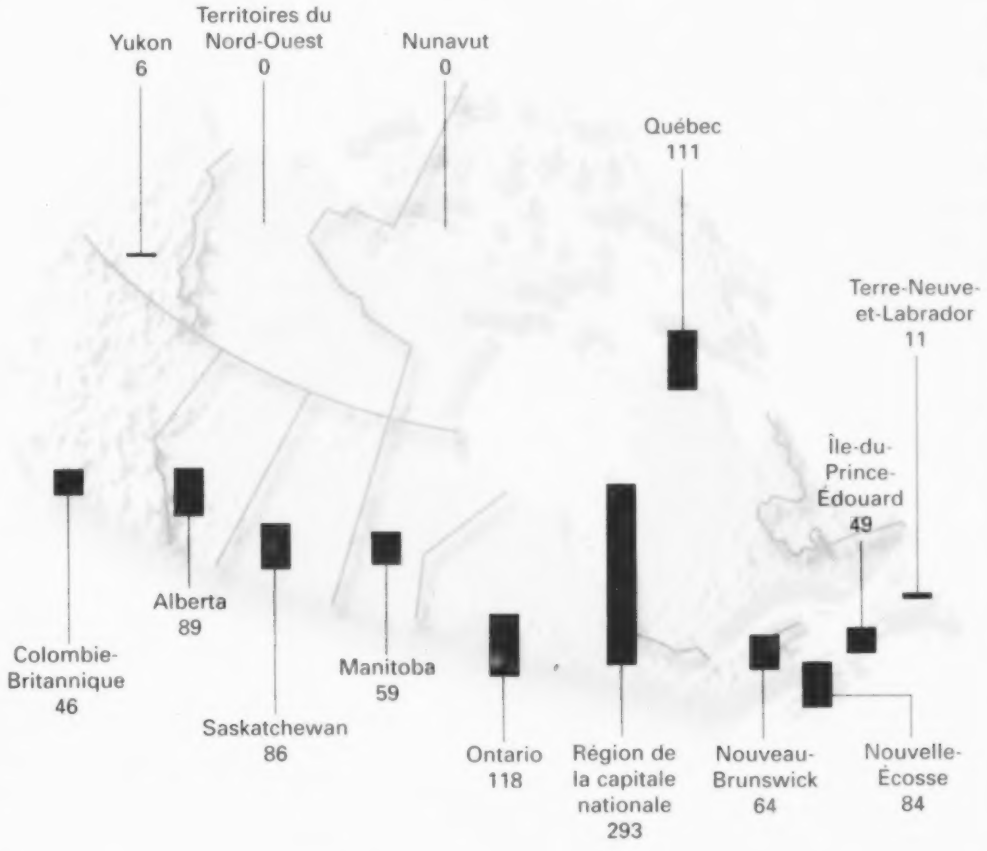
Province/ Territoire	Plaintes recevables	Services au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Promotion du français et de l'anglais	Participation équitable	Autres[62]
Terre-Neuve-et-Labrador	11	10	-	-	-		1
Île-du-Prince-Édouard	49	44	-	3	1	-	1
Nouvelle-Écosse	84	68	5	4	-	1	6
Nouveau-Brunswick	64	37	9	10	6	1	1
Québec[63]	111	65	34	5	1	1	5
Région de la capitale nationale (Québec)	41	17	18	6	-	-	-
Région de la capitale nationale (Ontario)	252	167	50	21	6	6	2
Ontario[63]	118	95	7	6	2	1	7
Manitoba	59	55	-	1	2	-	1
Saskatchewan	86	84	-	-	1	-	1
Alberta	89	84	2	-	-	-	3
Colombie-Britannique	46	38	2	1	-	4	1
Yukon	6	6		-	-	-	-
Étranger	5	5	-	-	-	-	-
TOTAUX	**1 021**	**775**	**127**	**57**	**19**	**14**	**29**

61 Environ 80 p. 100 des plaintes sont recevables. Celles qui ne font pas l'objet d'une enquête sont transmises à l'institution appropriée ou rejetées parce qu'elles ne relèvent pas de la Loi ou de son règlement.

62 La catégorie « Autres » comprend principalement des plaintes relatives aux avis, à l'administration de la justice et à la discrimination subie à la suite du dépôt d'une plainte.

63 Ne comprend pas la région de la capitale nationale (RCN).

Plaintes recevables par province et territoire



Les **institutions** ayant fait l'objet de **15 plaintes** recevables et plus et **leur statut**

Ministère/Institution	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction[64]	Autres	TOTAL
Environnement Canada (EC)	8	111[65]	8	-	127
Air Canada (AC)	6	17	104	-	127
Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)	17	6	51	2	76
Développement des ressources humaines Canada (DRHC)	12	4	56	-	72
Société canadienne des postes (SCP)	31	6	31	1	69
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPGSC)	8	5	35	0	48
Gendarmerie royale du Canada (GRC)	8	1	28	1	38
Défense nationale (MDN)	8	5	20	0	33
Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)	6	0	25	1	32
Santé Canada	10	1	14	0	25
Service correctionnel du Canada (SCC)	3	10	10	-	23
Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa	1	3	19	-	23
Patrimoine canadien (PCH)	6	1	14	-	21
Agence Parcs Canada	6	0	11	-	17
Commission de la fonction publique du Canada (CFP)	2	0	13	0	15

64 En cours d'instruction : plaintes qui étaient encore sous enquête au 31 mars 2003.

65 Il s'agit de plaintes non fondées portant sur les bulletins météorologiques d'Environnement Canada.

chapitre **quatre**

Les **services** au **public**

chapitre**quatre**

LES **SERVICES** AU **PUBLIC**

Le gouvernement fédéral a pour mission fondamentale d'être au service du public canadien. Depuis quelques années, les citoyens utilisent de plus en plus les nouvelles technologies et Internet pour obtenir de l'information et avoir accès aux services gouvernementaux. Les besoins de la population sont tels qu'il est cependant nécessaire de maintenir certaines formes traditionnelles de prestation de services, par téléphone ou en personne notamment. Dans tous les cas, le gouvernement fédéral doit s'assurer que les services sont offerts de façon égale dans les deux langues officielles. C'est une question de respect de tous.

Des **façons novatrices** de joindre le **public**

La plupart des institutions fédérales ont tendance à se soucier trop tardivement de l'aspect linguistique des projets qu'elles entreprennent. Dans le cadre de deux initiatives récentes, la commissaire a rappelé à certaines institutions qu'elles doivent respecter les droits linguistiques du public qu'elles desservent.

Stagnation en Saskatchewan

Le gouvernement de la Saskatchewan a aidé l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) à mettre sur pied, à titre de projet pilote, deux guichets uniques satellites et un centre administratif pour desservir les collectivités francophones de la province.

Des discussions ont été amorcées en 2002 pour évaluer cette initiative et fixer les modalités d'une éventuelle participation fédérale. Ces discussions n'étaient toujours pas terminées au 31 mars 2003, retardant indûment cette initiative aussi prometteuse que nécessaire. En 2001, une étude du Commissariat avait démontré que la capacité linguistique des bureaux fédéraux désignés bilingues de la Saskatchewan était faible et que le service donné par des personnes en français n'était disponible que 6 fois sur 10.

Les partenaires fédéraux, sous la direction de Patrimoine canadien, doivent collaborer avec les communautés fransaskoises et faire preuve de plus de souplesse pour appuyer les guichets uniques, car ils favorisent un accès plus équitable aux services dans les deux langues officielles en Saskatchewan.

Un concept prometteur : les guichets uniques

Enjeu

Il existe au Canada deux réseaux de guichets uniques qui donnent accès à un grand éventail de services fédéraux, auxquels s'ajoutent parfois des services d'autres ordres de gouvernement et du secteur privé :

- le Réseau des centres de services aux entreprises du Canada (CSEC);
- le Réseau des centres d'accès en personne de Service Canada.

Intervention

La commissaire a entrepris une étude[66] pour vérifier si les services offerts par les deux réseaux étaient autant accessibles en français qu'en anglais.

Constats

L'étude conclut que le regroupement de plusieurs services au même endroit comporte plusieurs avantages :

- il permet aux institutions d'optimiser leurs ressources bilingues;
- il fournit aux membres des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire un meilleur accès à des services dans leur langue;
- il aide et incite les autres organismes participants à aussi fournir des services bilingues.

Plusieurs guichets offrent un niveau exemplaire de services bilingues :

- au Manitoba par exemple, Service Canada a intégré trois de ses centres aux centres de services bilingues du gouvernement provincial situés à Saint-Boniface, Notre-Dame-de-Lourdes et Saint-Pierre-Jolys. Le gouvernement fédéral songe à étendre sa participation aux trois nouveaux centres bilingues que la province prévoit ouvrir. En plus d'offrir les services des trois ordres de gouvernement dans les deux langues officielles en un seul endroit, ces centres sont des espaces publics où les francophones peuvent travailler dans leur langue.

---

66 Voir *Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada*, http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_f.htm.

Attentes

Le gouvernement fédéral doit fournir les ressources nécessaires au maintien des guichets uniques, car ceux-ci permettent d'offrir de meilleurs services en anglais et en français et contribuent concrètement à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire. Certaines améliorations sont toutefois souhaitables :

- assouplissement du modèle pour faciliter la création de guichets satellites adaptés aux besoins des petites communautés officielles minoritaires, notamment en Saskatchewan (voir l'encadré à la page 77);
- encadrement accru des partenaires des secteurs privé et public pour veiller à ce qu'ils respectent leurs obligations linguistiques.

Des services sur Internet de qualité équivalente en anglais et en français

L'initiative *Gouvernement en direct* prévoit offrir une grande panoplie de services fédéraux sur Internet d'ici l'année 2005.

Intervention

La commissaire a publié une étude[67] visant à inciter les institutions à tenir compte de leurs obligations linguistiques dès les premières phases de planification et de mise en œuvre du projet.

Constats

- Le gouvernement n'a pas suffisamment tenu compte de l'aspect linguistique du projet au moment de sa planification.
- Aucune politique globale n'a été élaborée pour regrouper, structurer et compléter les diverses politiques linguistiques existantes régissant les services en ligne offerts dans le cadre de *Gouvernement en direct*.

Quand concertation rime avec action

La *Table de concertation de la GRC et de la communauté francophone du Manitoba* a été créée en 2002, à la suite d'une recommandation de la commissaire et après la tenue d'un forum organisé par le service de police manitobain en vue d'améliorer ses services en français offerts au public.

Les échanges du groupe ont été fructueux, puisqu'ils ont abouti à l'ouverture de trois comptoirs bilingues dans les communautés francophones de Richer, Lorette et Notre-Dame-de-Lourdes. Au 31 mars 2003, le groupe étudiait la possibilité d'ouvrir trois nouveaux comptoirs pour desservir d'autres communautés franco-manitobaines.

67 L'étude *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct* a été publiée en juin 2002. Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

Résultats

Au 31 mars 2003, le Secrétariat du Conseil du Trésor avait commencé à mettre en œuvre un certain nombre des recommandations formulées par la commissaire.

- Il a révisé sa politique sur les réseaux informatiques en tenant compte des dispositions de la *Loi sur les langues officielles.*
- Il inspecte les sites Web des institutions fédérales pour s'assurer que l'équilibre entre les contenus français et anglais est bon et pour vérifier la qualité de la langue utilisée.
- Il a regroupé en un seul document toutes les lignes directrices concernant cette initiative.
- Il vient de lancer un projet pilote auquel participent plusieurs institutions clés afin d'examiner différents moyens d'accroître la documentation et l'information spécialisées en français.

Attentes

Le gouvernement devra adopter plusieurs mesures additionnelles pour s'assurer que l'information et les services offerts par *Gouvernement en direct* sont disponibles dans les deux langues officielles. Il devra :

- élaborer une politique sur la publication en ligne de renseignements scientifiques ou historiques dans les deux langues officielles;
- publier un nombre accru de documents spécialisés en français pour atteindre un meilleur équilibre entre la quantité de documents publiés dans les deux langues officielles;
- aider à la mise au point de logiciels de traduction et d'extraction de sens plus efficaces en collaboration avec les institutions concernées.

Les **communications**

La *Loi sur la radiodiffusion* : mieux refléter la dualité linguistique canadienne

Enjeu

Le Comité permanent du patrimoine canadien a tenu des audiences relatives à la *Loi sur la radiodiffusion* au printemps 2002.

Intervention

La commissaire y a participé et a expliqué aux parlementaires de quelle façon une législation pouvait contribuer à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

Attentes

La commissaire a formulé cinq recommandations :

- assurer le financement adéquat du radiodiffuseur public national et des radiodiffuseurs communautaires;
- assurer la distribution pancanadienne sans frais des chaînes éducatives publiques de langue française et de langue anglaise;
- favoriser les alliances entre les sociétés publiques et les entreprises sans but lucratif productrices de contenus canadiens dans les deux langues officielles afin de créer une masse critique de ces contenus;
- accroître la distribution de contenus de radiodiffusion canadiens de qualité sur Internet, ainsi que l'accès de la population à ces contenus;
- favoriser l'exportation des produits de radiodiffusion publics et privés en anglais et en français, afin de contribuer à la promotion de la diversité linguistique et culturelle à l'échelle mondiale.

Le Comité devait présenter son rapport et ses recommandations au gouvernement en juin 2003.

La nouvelle licence de la CPAC : un meilleur service en français

Enjeu

La Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) a demandé au CRTC d'approuver sa demande de renouvellement de licence.

Intervention

La commissaire avait demandé au CRTC d'obliger notamment la CPAC à diffuser l'ensemble de ses émissions dans les deux langues officielles.

Résultats

Une nouvelle licence, d'une durée de sept ans, a été délivrée en novembre 2002. Elle est assortie de plusieurs conditions qui auront des retombées positives sur l'offre de services en français de la CPAC :

- les entreprises de distribution de radiodiffusion devront dorénavant inclure tous les services de programmation de la CPAC en anglais et en français dans leur service de base[68];

- la CPAC doit offrir la traduction simultanée de toute sa programmation à compter du 1er septembre 2003;

- la CPAC doit produire et diffuser en français au moins 25 p. 100 de sa programmation longue d'affaires publiques originale à compter du 1er septembre 2003;

- au moins 20 p. 100 de tous les événements couverts au cours d'une année doivent être diffusés en français à compter du 1er septembre 2003;

- 25 p. 100 des montants d'acquisition des droits de documentaires seront consacrés à l'achat de droits de documentaires produits en français;

- à compter du 1er septembre 2007, la CPAC devra sous-titrer 50 p. 100 de sa programmation en français et 90 p. 100 de sa programmation en anglais.

Les Canadiens et les Canadiennes peuvent se réjouir d'avoir un meilleur accès à la programmation de la CPAC dans les deux langues officielles.

La CPAC modifie sa procédure de montage

Les émissions d'affaires publiques de la CPAC sont habituellement montées en anglais seulement. Lorsque la version originale comporte des séquences en français, ces séquences sont d'abord traduites en anglais en voix hors champ. L'émission ainsi montée est ensuite traduite en français, ce qui mène à un étrange résultat : la voix de l'interprète francophone est superposée à celle du sujet qui parle français! Un téléspectateur s'en est plaint à la commissaire.

La commissaire a communiqué avec la présidente de la CPAC pour lui faire part de l'absurdité de la situation et de la nécessité, lors des montages, d'accorder le même traitement au français qu'à l'anglais. Moins d'une semaine plus tard, le problème était réglé. Les montages sont dorénavant effectués dans les deux langues officielles. Cela prouve qu'une plainte de citoyen peut mener à des changements rapides, surtout lorsque l'institution visée fait preuve de bonne volonté.

68 Une obligation semblable existe depuis septembre 2001, mais elle ne concerne que la diffusion des débats de la Chambre des communes.

Attentes

L'écart entre le sous-titrage envisagé en anglais et en français est toutefois problématique. À l'automne 2002, la commissaire a proposé que des outils technologiques soient créés dans le cadre des programmes de soutien aux industries de la langue d'Industrie Canada.

La Cité collégiale à Ottawa a annoncé qu'elle offrira, à compter de septembre 2003, un nouveau programme de sténotypie assistée par ordinateur. Elle devient ainsi la seule institution au pays à offrir cette formation en français.

Il est essentiel que les francophones et les anglophones aient un accès égal au sous-titrage dans leur langue. Il est encore plus important qu'il y ait une telle égalité dans la programmation des chaînes publiques. La CPAC doit être exemplaire dans ce dossier.

Diffusion des débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles : une continuité devant les tribunaux

Enjeu

Pour qu'il y ait sain exercice de la démocratie, les Canadiens et les Canadiennes doivent être en mesure de suivre les débats parlementaires dans la langue officielle de leur choix.

Interventions

2000 – Dans son rapport d'enquête, la commissaire a recommandé à la Chambre des communes d'assurer au public canadien un accès aux débats parlementaires dans les deux langues officielles.

2001 – Devant le refus de la Chambre de donner suite à la recommandation, un citoyen a demandé à la Cour fédérale de l'y obliger. La commissaire a exposé les conclusions de son enquête au tribunal.

2002 – Le tribunal a rendu son jugement en juin 2002 et a donné raison au plaignant[69].

- La Cour fédérale a conclu que la Chambre des communes aurait dû veiller à ce que ses ententes de diffusion conclues avec la CPAC prévoient une diffusion en anglais et en français. La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions fédérales qui utilisent un intermédiaire à s'assurer que ce dernier respecte leurs obligations linguistiques en matière de services au public.

69 Voir la publication *Les Droits linguistiques 2001-2002*, pp. 72 à 76, http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp#4.

- Elle a statué que les privilèges parlementaires de la Chambre ne lui permettent pas de se soustraire à cette obligation.

2003 – La Chambre des communes a porté le jugement en appel. La cause doit être entendue en septembre 2003.

La publicité gouvernementale bilingue : renforcer l'autodiscipline

Enjeu

Les journaux de langue officielle en situation minoritaire touchent un lectorat de près d'un million de personnes au pays. Ces dernières comptent beaucoup sur leur hebdomadaire ou leur mensuel local pour prendre connaissance des nouvelles de leur collectivité et des activités gouvernementales qui les concernent.

Pourtant, les institutions fédérales qui placent des annonces dans les journaux négligent souvent de faire paraître une publicité équivalente dans la presse écrite de langue officielle minoritaire, tel qu'elles sont tenues de le faire en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Entre 1998 et 2001, 20 p. 100 des plaintes déposées au Commissariat dénonçaient ce type de manquement.

Intervention

La commissaire a effectué une étude sur ce problème pour amener des changements durables et ainsi mettre fin aux plaintes répétitives reçues chaque année à ce sujet[70].

Attentes

La commissaire a recommandé notamment les mesures qui suivent.

Avant le 31 décembre 2002 :

- l'inclusion, dans les ententes entre le gouvernement et les agences de publicité et de placement, de clauses précisant les obligations linguistiques de ces dernières.

Avant le 31 mars 2003 :

- la révision, par le Secrétariat du Conseil du Trésor et par Communication Canada, des politiques, lignes directrices et procédures relatives à l'utilisation des journaux des communautés de langue officielle, pour respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles*;
- le renforcement de la gestion de la publicité dans chaque institution, en fournissant aux gestionnaires les outils nécessaires pour respecter leurs obligations;
- la mise en place, par le Secrétariat du Conseil du Trésor, de mécanismes de contrôle adéquats pour s'assurer que les institutions respectent les politiques.

70 *L'utilisation de la presse de langue officielle minoritaire par les institutions fédérales.* Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

Résultats

- **Communication Canada a commencé à réviser son *Guide sur la publicité* à la lumière des recommandations qui lui ont été soumises.**
- **Le Secrétariat du Conseil du Trésor a indiqué qu'il profitera de la révision de ses politiques sur les langues officielles pour clarifier les exigences de la *Loi sur les langues officielles* concernant l'utilisation des médias.**

Attentes

Étant donné l'ampleur du problème, la commissaire s'attend à ce que toutes les institutions visées fassent preuve d'autodiscipline et mettent en œuvre, dans les plus brefs délais, les recommandations qui les touchent. Elles doivent utiliser de façon continue les journaux des communautés de langue officielle afin de rejoindre et informer les Canadiens et les Canadiennes des deux groupes linguistiques.

Au Québec, on doit aussi annoncer en anglais!

Enjeu

Les sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) sont des organismes sans but lucratif financés par Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC). Deux citoyens de la Gaspésie se sont plaints du fait que les SADC de leur région faisaient seulement paraître leurs annonces dans les hebdomadaires locaux francophones.

Intervention

L'enquête a levé le voile sur deux problèmes :

- les ententes de financement des SADC ne précisaient pas que les services de communication devaient tous être bilingues;
- DEC n'utilisait pas le critère fixé par le *Règlement sur les langues officielles* pour déterminer la présence d'une « demande importante » de la communauté officielle minoritaire. Il concluait à l'existence d'une telle demande si la communauté minoritaire représentait au moins 10 p. 100 de la population d'une aire de service, alors que le Règlement en fixait le seuil à 5 p. 100.

Résultats

DEC a accepté les recommandations de la commissaire :

- **il utilise maintenant la norme de 5 p. 100 pour déterminer la présence d'une « demande importante »;**
- **il a modifié les ententes de financement des SADC : elles doivent maintenant offrir davantage de services dans les deux langues officielles et leur rendement sur le plan linguistique est soumis à de nouvelles mesures de suivi et de contrôle.**

Ces changements devraient permettre aux deux communautés linguistiques d'avoir accès à l'information publiée dans les journaux par les SADC à travers le Québec.

La pluie et le beau temps, en français comme en anglais

Enjeu

1999 – Plusieurs auditeurs en Ontario se plaignent des bulletins météorologiques d'Environnement Canada, diffusés en anglais seulement sur les ondes de Radio-Météo Canada.

Interventions

2000 – La commissaire fait enquête et le ministère de l'Environnement accepte sa recommandation de diffuser ses prévisions météorologiques dans les deux langues officielles à travers le Canada.

2002 – Les nouveaux bulletins bilingues s'attirent cette fois les foudres d'auditeurs de l'Ouest canadien. Ils se plaignent des risques que pourrait faire courir la longueur accrue des bulletins bilingues dans l'éventualité d'une alerte météorologique.

Résultat

2003 – Les plaintes concernant les nouveaux bulletins bilingues n'étaient pas fondées. La commissaire félicite Environnement Canada d'avoir trouvé un compromis qui tient compte de préoccupations en matière de sécurité, tout en continuant de respecter la *Loi sur les langues officielles* :

- **les alertes météorologiques ont été raccourcies;**
- **les bulletins météorologiques sont dorénavant diffusés en rotation accélérée.**

La télévision en anglais et en français dans les hôtels utilisés par le gouvernement

Des participants à la rencontre des chefs d'État du G8 tenue à Kananaskis, en juin 2002, ont déploré l'absence de chaînes de télévision d'expression française dans leur hôtel qui offrait pourtant des émissions dans plusieurs autres langues.

Pour éviter qu'une telle situation ne se répète, la commissaire a demandé au ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux de veiller à ce que les services de voyage du gouvernement ne fassent affaire qu'avec les établissements d'hébergement qui offrent un accès plus équitable aux chaînes de télévision anglophones et francophones.

Le ministre a accueilli favorablement cette demande et a indiqué que l'année prochaine il incitera les hôtels inscrits au répertoire des lieux d'hébergement autorisés par le gouvernement à offrir des services dans les deux langues officielles, y compris les services de télédiffusion.

La **formation**

Les militaires corrigent leur tir

Enjeu

En novembre 2002, le ministère de la Défense nationale a publié un avis qui conviait les journalistes intéressés à s'inscrire à un cours de familiarisation militaire pour obtenir un aperçu de la formation suivie par les membres des Forces armées avant d'être déployés à l'étranger.

Le cours était seulement offert en anglais, mais l'avis précisait que les journalistes auraient accès à du matériel didactique et à des instructeurs bilingues. Un journaliste a informé la commissaire de cette situation.

Intervention

La commissaire a indiqué au ministère que la situation était inacceptable et lui a demandé d'y remédier.

Résultats

Peu après, le ministère annonçait que le cours serait aussi offert en français. Ce qui illustre une fois de plus que l'adage « mieux vaut prévenir que guérir » s'applique parfaitement au travail de la commissaire et du citoyen qui veille au grain.

Les **transports**

Le plan d'action d'Air Canada sur les langues officielles : prêt pour le décollage?

La commissaire a souvent dénoncé le manque d'engagement de la société Air Canada envers le Programme des langues officielles. Les récentes difficultés financières de la société ne font qu'aggraver la situation déjà précaire des droits linguistiques des voyageurs.

Le ministre des Transports a reconnu l'importance des langues officielles dans le domaine des transports dans sa nouvelle politique stratégique[71]. Il y exprime son engagement envers la dualité linguistique dans les termes suivants :

« *Le gouvernement continuera d'aborder le respect des dispositions de la* Loi sur les langues officielles *en exerçant la surveillance appropriée et en discutant des mesures de mise en application qui pourraient améliorer la situation.* »

La commissaire exhorte toutefois le ministre à aller plus loin.

71 *Droit devant – Une vision pour les transports au Canada*, février 2003. Voir http://www.tc.gc.ca/sujet/droitdevant/publications.htm.

À la suite de pressions exercées par la commissaire et par le Comité mixte des langues officielles, Air Canada a publié son propre plan d'action sur les langues officielles au printemps 2002. Il visait à corriger les problèmes linguistiques systémiques qui affligent la société depuis trop longtemps.

La commissaire s'en était alors réjouie, mais elle exprimait des réserves quant à certains des éléments du plan, notamment :

- la période de 10 ans que la société estimait nécessaire pour que ses effectifs soient suffisamment bilingues;
- sa décision de rendre la formation linguistique de ses milliers d'employés conditionnelle à l'obtention de fonds fédéraux, qui lui ont finalement été refusés.

La commissaire note certains **progrès** cette année.

- On trouve désormais dans le site Web d'Air Canada[72] :
  - un message du président de la société dans lequel il réitère son engagement à offrir des services dans les deux langues officielles (aussi paru dans le magazine *En Route*);
  - les nouveaux objectifs de rendement linguistique des cadres supérieurs de la société qui sont liés à la mise en œuvre de son plan d'action.
- La compagnie distribue en outre un nouveau dépliant qui permet aux voyageurs de faire part de leurs commentaires sur les services offerts dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, le rapport final de l'observatrice indépendante de la restructuration de l'industrie du transport aérien a souligné l'importance de veiller à ce qu'Air Canada respecte les mesures et les échéanciers prévus dans son plan d'action[73].

Attentes

Le 1er avril 2003, Air Canada a demandé la protection des tribunaux en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Dans ce contexte difficile, il va de soi qu'Air Canada consacre le plus clair de ses énergies à la survie de la compagnie. Ceci dit, elle doit continuer à respecter les lois du pays et donc à veiller au respect des droits linguistiques des voyageurs et de ses employés.

De son côté, Transports Canada doit resserrer sa surveillance pour que la restructuration financière du transporteur n'entraîne pas un recul des droits linguistiques.

72 Voir http://www.aircanada.ca/francais/about-us/language/.

73 Rapport final de l'observatrice indépendante de la transition de la restructuration de l'industrie du transport aérien. Voir http://www.tc.gc.ca/pol/fr/rapport/restructurationaerienne/4sept2002/restructuration.htm.

Le service bilingue chez Air Canada aux aéroports de Toronto et de Halifax

En 2002, Air Canada avait conclu une entente avec le Commissariat afin d'améliorer les services bilingues offerts aux aéroports de Toronto et de Halifax. Air Canada s'y engageait à initier des discussions à ce sujet avec ses syndicats et à en rendre compte à la commissaire.

Air Canada a déclaré que de telles rencontres étaient prévues et qu'une campagne de sensibilisation allait être lancée auprès du personnel des aéroports. Étant donné la situation précaire d'Air Canada au printemps 2003, il nous a été impossible de vérifier si ces actions avaient été entreprises.

Embarquement immédiat : les langues officielles dans les aéroports

Enjeu

Depuis une dizaine d'années, le gouvernement fédéral a cédé l'exploitation de tous les grands aéroports du pays à des organismes sans but lucratif. Certains d'entre eux ont mal interprété les dispositions linguistiques de la *Loi relative aux cessions d'aéroports* : ils prétendent n'avoir d'obligations qu'à l'égard des voyageurs et non à l'égard du grand public. Une quarantaine de plaintes ont été déposées au Commissariat depuis 1995 concernant les aéroports de Vancouver, d'Edmonton, de Winnipeg et de Halifax. Elles dénonçaient surtout l'utilisation exclusive de l'anglais dans l'affichage, les messages vocaux et la publicité sur les services aéroportuaires.

Intervention

Un rapport d'enquête préliminaire publié en 2001 recommandait au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) :

- de revoir les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires à la lumière des dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles*, du règlement connexe et de la *Loi relative aux cessions d'aéroports*;
- de formuler des directives pour informer les autorités aéroportuaires de l'étendue précise de leurs obligations linguistiques;
- de s'assurer que ces directives sont bien mises en œuvre.

Résultats

Le SCT a entamé des discussions avec les autorités aéroportuaires en consultation avec le Commissariat en vue de clarifier les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires et d'en venir à une interprétation uniforme.

La définition de ces obligations n'avait pas encore été rendue publique au 31 mars 2003.

Attentes

Le gouvernement fédéral risque de perdre une belle occasion de corriger lui-même les problèmes linguistiques qui prevalent dans les aéroports canadiens : son nouveau projet de loi sur les aéroports, déposé en mars 2003, se contente de reproduire les dispositions linguistiques existantes.

- Le gouvernement doit profiter de la révision législative pour préciser les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires. À cet égard, le ministre des Transports a fait montre d'ouverture en acceptant de réexaminer les dispositions du projet de loi afin de tenir compte des préoccupations de la commissaire.

Conclusion

Les ministères et organismes fédéraux, faut-il le rappeler, sont au service des Canadiens et des Canadiennes. À l'ère des nouvelles technologies de communication, les contacts avec les citoyens se multiplient et s'accélèrent. Dans la majorité des cas, le public est bien servi. Nous constatons cependant que les procédures administratives ne sont pas conçues, ou parfois mises en œuvre, en fonction du service dans les deux langues.

La commissaire est intervenue à des moments opportuns pour éviter des problèmes systémiques, pour rappeler aux institutions fédérales leurs obligations et pour renforcer la qualité du service rendu dans nos deux langues. En veillant au respect des droits des citoyens et en travaillant dans un esprit de collaboration, le Commissariat aide les institutions fédérales à instaurer cette culture de service de qualité auquel le public s'attend.

chapitre**cinq**

Un **milieu** de travail **interculturel** : la **cohabitation** de deux **langues**

chapitre**cinq**

UN **MILIEU** DE TRAVAIL **INTERCULTUREL** : LA **COHABITATION** DE DEUX **LANGUES**

L'administration fédérale possède une richesse potentielle importante : la présence en son sein de membres des deux grandes collectivités linguistiques canadiennes qui peuvent, en se côtoyant dans le respect, rendre plus vivante la dualité linguistique canadienne.

Pouvoir travailler dans la langue de son choix, c'est avoir l'occasion de s'épanouir dans le respect de son identité culturelle. Et pouvoir le faire au contact de l'autre collectivité de langue officielle permet de bâtir des ponts qui favorisent l'enrichissement mutuel. La coexistence harmonieuse d'anglophones et de francophones dans l'administration fédérale procure des avantages à la population canadienne : la qualité des politiques et des programmes qui lui sont destinés est plus grande grâce à l'apport du mode de pensée et des valeurs propres à chaque groupe linguistique. Peu de pays ont un tel avantage. Pour que cet avantage se concrétise, il faut que le droit de travailler dans sa langue soit bien réel.

Le droit pour les employés fédéraux de travailler dans la langue officielle de leur choix dans certaines régions désignées est une composante importante de la dualité linguistique canadienne. Un milieu de travail bilingue contribue également à l'épanouissement et au développement des deux communautés linguistiques ainsi qu'à la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne. De plus, le gouvernement doit faire en sorte que les anglophones et les francophones aient des chances égales d'emploi et de promotion en s'assurant notamment que les exigences linguistiques des postes sont établies de façon objective. Qu'en est-il dans la réalité?

Les **deux** langues au **quotidien** : le chemin à **parcourir**

Le défi posé ci-haut est de taille à cause du contexte actuel : la langue anglaise continue de prédominer. Les données provenant d'une vaste étude du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les attitudes des employés de la fonction publique face à l'utilisation des deux langues (la première du genre)[74] et du sondage général de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux confirment le fait que le français demeure sous-utilisé au travail, comme en témoignent les énoncés qui suivent.

74 « *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada* », étude réalisée par le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec le Commissariat, Patrimoine canadien, le ministère des Affaires intergouvernementales et Communication Canada, septembre 2002. Voir http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/or-ar/study-%C3%A9tude/qualvol2/index_f.asp.

- Les francophones bilingues consacrent 43 p. 100 de leur temps à parler en anglais, tandis que les anglophones bilingues consacrent 14 p. 100 de leur temps à parler en français.
- Soixante-deux pour cent de la documentation de travail n'est qu'en anglais (dans les régions où le français est l'unique langue de travail, ce taux est de 22 p. 100).
- Environ un francophone sur quatre ne peut utiliser sa langue au cours des réunions, comparativement à environ un anglophone sur dix.
- L'étude du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les attitudes des employés de la fonction publique a aussi révélé que les employés ont une sérieuse méconnaissance de leurs droits et responsabilités en matière de langue de travail.

Par contre, certains résultats de l'étude, ci-après, démontrent qu'il est possible d'en venir à un emploi plus équilibré des deux langues.

- La plupart des fonctionnaires – unilingues et bilingues confondus – sont favorables à la tenue de réunions dans les deux langues (93 p. 100 des fonctionnaires bilingues et 73 p. 100 des fonctionnaires unilingues se disent « très » ou « plutôt » à l'aise avec ce principe).
- Quatre-vingt-six pour cent des quelque 5 000 employés consultés se disent prêts à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail.

Colloque sur la langue de travail : une prise de conscience prometteuse

Le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a fait preuve de leadership en organisant un important colloque sur la langue de travail en novembre 2002. La rencontre s'est tenue à Dieppe et les participants se sont particulièrement attardés sur la situation qui prévalait dans la région :

- ils ont conclu que les institutions devaient se montrer proactives et encourager l'utilisation du français au travail, de manière à contrecarrer le sentiment d'insécurité qui freine souvent la volonté des francophones d'utiliser leur langue dans un environnement dominé par l'anglais.

L'un des faits saillants du colloque a été l'important discours prononcé par la présidente du Conseil du Trésor sur les défis à relever et les orientations à adopter afin de promouvoir les langues officielles à l'intérieur de la fonction publique fédérale.

La commissaire a été heureuse de constater que la présidente faisait siennes la plupart des propositions qu'elle avait faites au gouvernement à l'automne 2001 afin de donner un nouvel élan aux langues officielles dans la fonction publique, soit :

- la nécessité d'un changement de culture en passant d'une approche fondée sur des règles à une approche basée sur des valeurs;
- le besoin d'accroître l'imputabilité des dirigeants des institutions en exigeant qu'ils rendent des comptes sur l'application de la Loi;
- le développement d'une très bonne connaissance réceptive de la langue seconde chez les fonctionnaires pour faciliter l'emploi de la langue de choix de chacun;
- la nécessité de repenser la formation linguistique en la rendant plus accessible et en mettant l'accent sur le développement de connaissances davantage liées aux besoins du travail;
- l'élimination progressive de la dotation non impérative.

Dans son discours, la présidente du Conseil du Trésor a mis l'accent sur :

- l'adoption d'une nouvelle approche fondée sur des valeurs;
- la nécessité d'un leadership fort et soutenu;
- la modernisation des politiques (pour en arriver graduellement à doter les postes bilingues par des personnes bilingues dès le départ) et une réorientation de l'approche de la formation linguistique.

Table ronde sur la langue de travail : des hauts fonctionnaires passent à l'action

À la suite d'une proposition de la commissaire, le Centre canadien de gestion a réuni des hauts fonctionnaires et des représentants d'agences centrales (y compris le Commissariat) à une table ronde pour réfléchir aux gestes concrets que le gouvernement et les gestionnaires devraient poser pour améliorer la situation.

Le rapport de la table ronde n'avait pas encore été rendu public au 31 mars 2003, mais les participants ont souligné l'importance d'accroître la capacité linguistique des effectifs de la fonction publique et d'encourager une utilisation accrue du français au travail.

La commissaire attend avec intérêt ce document et elle compte faire rapport l'an prochain des actions qui auront été entreprises afin d'y donner suite.

Attentes de la commissaire : de la **réflexion** à l'**action**

Le gouvernement dispose d'un bon diagnostic de la situation des deux langues en milieu de travail et il a mis de l'avant des orientations possibles devant permettre à la fonction publique de tirer un meilleur parti de la cohabitation de nos deux langues et des cultures qui y sont rattachées. Il doit maintenant passer à l'action en se dotant d'une stratégie claire, fondée sur les axes suivants :

- une culture organisationnelle propice à l'expression et à la contribution active de chaque groupe linguistique;
- l'adoption de politiques et de mesures pour continuer d'accroître le bilinguisme parmi les effectifs (notamment l'élimination progressive de la dotation non impérative et une politique plus généreuse d'accès à la formation linguistique);
- la mise sur pied dans les ministères de projets favorisant un emploi plus équilibré des deux langues grâce à une compréhension de la dynamique interculturelle;
- une information et une sensibilisation continues auprès du personnel sur les exigences d'un milieu de travail bilingue, en se fondant sur une meilleure connaissance de l'identité de l'autre.

Le travail de réflexion se termine et la table est mise. Il est maintenant temps d'agir.

●●●●●

S'inspirer de la **norme ISO** pour mieux **s'acquitter** de ses obligations **linguistiques**

En juin 2002, l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a mis sur pied un projet pilote qui vise à améliorer la qualité des communications bilingues entre ses bureaux des régions du Québec et du nord de l'Ontario et son administration centrale. Ce système de gestion de la qualité est novateur, car il a été créé en s'inspirant de l'élaboration d'une norme ISO. Il prévoit un processus d'autoévaluation qui encouragera l'utilisation des deux langues officielles dans plusieurs domaines :

- les instruments de travail d'usage courant;
- l'évaluation du rendement et la supervision;
- les griefs;
- les réunions administratives;
- les communications écrites et verbales;
- la formation.

Il est encore trop tôt pour se prononcer sur l'efficacité de ce nouveau système de contrôle de la qualité. Si les résultats se révèlent concluants, l'ADRC étendra son utilisation à l'ensemble de ses opérations à compter d'avril 2004. D'autres ministères s'intéressent déjà à l'initiative et examinent la possibilité de l'adopter.

Renforcer la place du français au Collège de commandement à Kingston

Enjeu

Les centres de formation des Forces armées canadiennes ont fait l'objet de nombreuses plaintes au fil des ans, généralement à cause de l'absence de formation adéquate en français.

Intervention

- En 2001, la commissaire a effectué une enquête au Collège de commandement et d'état-major de la Force terrestre canadienne, situé à Kingston, en Ontario. Plusieurs recommandations ont été faites pour que le Collège soit à la hauteur de son statut bilingue.

Suivi

Un suivi effectué au cours du dernier exercice a permis de constater les points suivants.

- Deux recommandations ont été mises en œuvre :
  - le Collège distribue la documentation de langue anglaise et de langue française simultanément;
  - les personnes suivant une formation peuvent maintenant communiquer oralement dans la langue officielle de leur choix.
- Deux recommandations ont été partiellement mises en œuvre :
  - les documents ne sont toujours pas de qualité équivalente en anglais et en français. La version française des documents remis aux étudiants après traduction renferme encore trop souvent des inexactitudes;
  - le matériel écrit est présenté dans les deux langues, mais presque tous les exposés du personnel du Collège sont prononcés exclusivement en anglais.

Attentes

Les Forces armées ont fait des efforts pour mieux respecter les droits linguistiques de leurs membres qui étudient au Collège, mais pour respecter pleinement la Loi, le Collège doit :

- améliorer la qualité du français des textes distribués;
- augmenter la fréquence des présentations bilingues.

Un problème récurrent : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada doit revoir ses pratiques administratives

Enjeu

Depuis 1998, la commissaire a reçu plusieurs plaintes concernant la désignation linguistique de certains postes au sein d'une direction générale du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Intervention

Une enquête spéciale de la commissaire, en 2002, a mis à jour un problème sérieux :

- TPSGC recourait à des pratiques non conformes à la *Loi sur les langues officielles* pour combler des postes désignés bilingues. En vertu de la politique administrative dont s'est doté TPSGC, les exigences linguistiques des postes étaient fixées en fonction des compétences linguistiques du personnel déjà en place. Or, les exigences linguistiques des postes doivent être établies en fonction des obligations du ministère de fournir un service bilingue au public et de respecter le droit du personnel de travailler dans la langue officielle de son choix.
- Au moins 45 postes bilingues ont ainsi été temporairement transformés en postes unilingues anglais ou en postes requérant un faible niveau de bilinguisme.

La commissaire a formulé trois recommandations à TPSGC pour corriger cette situation.

Résultats

- **TPSGC a aboli sa politique administrative de désignation linguistique des postes.**
- **Le Comité exécutif de TPSGC a approuvé un plan d'action stratégique qui vise, entre autres, à augmenter la capacité bilingue du ministère de manière permanente.**

Attentes

Depuis la conclusion de cette enquête, la commissaire a reçu plusieurs nouvelles plaintes concernant cette même problématique, ce qui démontre que le problème persiste. Bien que le plan d'action vise à corriger la situation à long terme, il est impératif que la haute gestion agisse rapidement afin de s'assurer que, pour toute action future de dotation, la désignation linguistique des postes est déterminée objectivement selon les exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Développement économique Canada pour les régions du Québec renforce la place de l'anglais

Enjeu

En 2001, Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC) a cherché à pourvoir cinq postes de conseillers en communication dans plusieurs régions du Québec. Le travail d'un conseiller consiste principalement à rédiger des documents de communication en français et à transiger avec une clientèle francophone et anglophone. La commissaire a reçu une plainte qui alléguait que les compétences en français exigées pour ces postes causaient un préjudice indu aux candidats anglophones.

Intervention

L'enquête de la commissaire a permis de constater :

- que les tâches d'un conseiller justifient les compétences en français requises pour occuper le poste;
- en revanche, compte tenu de la clientèle desservie, que les compétences exigées en anglais pour ces postes ne sont pas suffisamment élevées.

Résultats

- **DEC a accepté la recommandation de la commissaire d'inciter ses nouveaux conseillers en communication à acquérir rapidement un niveau de connaissance approprié de l'anglais. Les conseillers qui le requéraient ont commencé leur formation linguistique.**

Participation **équitable** des **deux** groupes **linguistiques**

État de la situation

Au cours de la dernière décennie, la proportion globale d'anglophones et de francophones est demeurée stable dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (ce qui inclut les sociétés d'État et certains organismes privés, comme Air Canada), soit :

anglophones : 72 p. 100 francophones : 27 p. 100

Représentation anglophone au Québec

Au Québec, augmenter la représentation des anglophones au sein de la fonction publique fédérale (en excluant la région de la capitale nationale) demeure une préoccupation majeure de la communauté anglophone.

Le gouvernement fédéral reconnaît que l'embauche de 1 000 nouveaux employés anglophones serait nécessaire pour équilibrer la composition linguistique de ses effectifs au Québec. Au cours de la dernière année, le Missisquoi Institute a publié un rapport sur la question[75] dans lequel il souligne la nécessité de mieux comprendre la situation des cadres anglophones avant de chercher à l'améliorer. Il recommande au gouvernement de remédier aux deux problèmes relevés par les principaux intéressés, soit :

- un environnement de travail peu propice à l'utilisation de l'anglais;
- un processus de promotion qui désavantage les anglophones.

Il faut quand même noter que les anglophones du Québec sont bien représentés au sein des organismes qui ne relèvent pas du Conseil du Trésor mais qui sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (sociétés d'État, etc.), dont ils constituent 16 p. 100 des effectifs.

Une pratique d'embauche moins turbulente chez Nav Canada

Enjeu

En 1996, le ministère des Transports a cédé le contrôle de la circulation aérienne civile à Nav Canada, une société privée assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. Nav Canada est aussi responsable de la formation professionnelle des contrôleurs aériens à travers le pays.

Contrairement à son prédécesseur, Nav Canada n'offrait aucune formation linguistique aux recrues qui souhaitaient occuper un poste de contrôleur aérien désigné bilingue[76]. Le syndicat des contrôleurs aériens a déposé une plainte auprès de la commissaire.

- Il soutenait que les pratiques d'embauche de Nav Canada contrevenaient à l'engagement du gouvernement, prévu à l'article 39 de la *Loi sur les langues officielles*, de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement.

---

75 Il s'agit d'une étude effectuée pour le compte du Réseau de cadres intermédiaires du Conseil fédéral du Québec.

76 Les postes de contrôleur aérien au Québec et à Ottawa requièrent la connaissance des deux langues officielles, alors que dans le reste du pays on exige seulement la connaissance de l'anglais.

Intervention

L'enquête a révélé que Nav Canada a pour pratique d'éliminer les candidats qui échouent à un test de compétence linguistique administré au début du processus de recrutement. La société ne retient donc que les candidatures des personnes qui possèdent déjà le niveau de bilinguisme requis.

La commissaire a tenu compte du fait que Nav Canada est une société privée qui n'est pas assujettie aux politiques du Conseil du Trésor sur la formation linguistique et que la nature de ses opérations nécessite qu'elle ait la souplesse nécessaire pour attribuer ses postes bilingues à des personnes qui répondent déjà aux exigences linguistiques.

Résultats

Nav Canada a accepté la recommandation de la commissaire : tous les candidats seront dorénavant mis sur un pied d'égalité, sans tenir compte de leurs compétences linguistiques.

- Les meilleures recrues qui n'auront pas réussi le test de compétence linguistique se verront allouer un délai pouvant aller jusqu'à 18 mois pour acquérir, à leurs frais, les compétences nécessaires en anglais ou en français.

Cette solution permet de concilier deux principes :

- donner aux francophones et anglophones un accès équitable aux emplois;

- accorder aux sociétés privées assujetties à la *Loi sur les langues officielles* une certaine autonomie au niveau de l'application des politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Conclusion

Malgré certaines avancées au cours des dernières années, l'administration fédérale ne constitue toujours pas un milieu de travail véritablement bilingue. L'assise législative est claire, mais les changements nécessaires dépassent les règles et les codes et touchent à la complexité des interrelations sociales et culturelles des deux groupes linguistiques qui se côtoient en milieu de travail. La difficulté de la situation n'exempte cependant pas le gouvernement de s'appliquer à y remédier avec beaucoup plus de vigueur en adoptant une stratégie cohérente pour donner au français une place plus large que celle qu'il occupe maintenant.

Certaines initiatives, tel le maintien de la date butoir du 31 mars 2003 pour que les gestionnaires acquièrent le niveau de bilinguisme requis, révèlent une détermination à agir.

Le gouvernement doit cependant passer à l'action le plus rapidement possible. Le milieu de travail sera enrichi du fait que les employés francophones seront en mesure de contribuer dans leur langue aux activités de leur gouvernement. Ces mesures favoriseront l'épanouissement et le développement des deux grandes communautés linguistiques du pays et nous rapprocheront d'une réelle égalité de l'anglais et du français dans la société canadienne, tel qu'énoncé dans notre Constitution.

chapitre **six**

Promotion de la **dualité** linguistique

chapitre**six**

PROMOTION DE LA **DUALITÉ** LINGUISTIQUE

La *Loi sur les langues officielles* confère à la commissaire le rôle de promouvoir la dualité linguistique non seulement au sein de l'administration fédérale, mais aussi au sein de la société canadienne. L'existence de son poste, de même que le travail d'autres gens dans le même domaine, démontre l'importance fondamentale des langues officielles dans nos vies quotidiennes. Les langues sont certes des outils de communication, mais leur valeur sociale est bien plus vaste. La langue influence notre développement personnel et nous relie à nos concitoyens et à nos concitoyennes.

La vitalité de nos langues officielles touche tous les Canadiens et les Canadiennes puisqu'elle est le reflet de notre désir de bâtir une société diversifiée et respectueuse des différences. La qualité des soins de santé offerts aux anglophones en Estrie, la croissance des effectifs scolaires francophones dans toutes les régions, la préservation de symboles culturels en Ontario ou le bilinguisme au niveau municipal aux Îles-de-la-Madeleine et à Moncton sont autant de manifestations des aspirations des communautés linguistiques qui nous concernent tous.

Ce chapitre décrit les efforts déployés par la commissaire à la grandeur du pays pour aider les communautés à s'épanouir sur le plan linguistique. Il fait aussi état d'autres activités de la commissaire pour promouvoir la dualité linguistique canadienne sur la scène nationale et internationale.

Appuyer le **développement** des **communautés** linguistiques en milieu **minoritaire**

L'éducation : un plan global de développement est nécessaire

L'accès à l'instruction dans leur langue est l'un des principaux outils de développement des communautés minoritaires de langue officielle. Pour assurer leur avenir et remplir leur mission, les écoles de langue française de l'extérieur du Québec devront réussir à recruter et à retenir le plus d'élèves possible. Le plan d'action du gouvernement prévoit certaines mesures pour les aider à y parvenir. L'objectif fédéral est que la proportion des étudiants admissibles qui sont inscrits aux écoles de langue française atteigne 80 p. 100 d'ici 2013 par :

- la création d'un fonds d'appui à l'enseignement dans la langue de la minorité;

Mission de l'article 23 de la Charte

« Remédier, à l'échelle nationale, à l'érosion historique progressive des deux groupes de langue officielle, et faire de ces deux groupes linguistiques officiels des partenaires égaux dans le domaine de l'éducation »

Cour suprême du Canada, Mahé c. Alberta, [1990] 1 S.C.R. 342, et Arseneault-Cameron c. Île-du-Prince-Édouard, [2000] 1 S.C.R. 3.

- le renouvellement du protocole et la bonification des ententes avec les provinces et les territoires conclues en vertu du Programme des langues officielles dans l'enseignement (PLOE).

Depuis l'étude *Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire* de 2001[77], la commissaire presse les autorités responsables d'élaborer un plan national de recrutement de l'effectif scolaire cible des écoles de langue française, c'est-à-dire de tous les étudiants admissibles en vertu de l'article 23 de la Charte. Les inscriptions dans ces écoles plafonnent depuis 10 ans et représentent 54 p. 100 de l'effectif scolaire cible. L'autre moitié des enfants étudient dans le réseau des écoles de langue anglaise. Sans un tel plan, les générations futures risquent de se voir priver de leur droit à une éducation en français.

La commissaire a organisé un remue-méninges sur cette question fondamentale en septembre 2002. Des chefs de file des gouvernements et des réseaux de conseils scolaires, des parents, des enseignants et des représentants de facultés d'éducation y ont participé. Ils ont discuté des actions à entreprendre pour remplir la mission de l'article 23 de la Charte et se sont entendus sur la nécessité que ces actions s'inscrivent dans un plan de développement global des communautés francophones en situation minoritaire.

À la suite de cette rencontre, les participants ont produit un document[78] qui, à leur avis, fournit une vision d'ensemble et peut servir de guide pour poursuivre la réflexion, orienter la planification et élargir l'action. Le plan national de développement de l'éducation de langue française qui en résultera pourra se préciser et se réaliser dans le cadre du nouveau Programme des langues officielles dans l'enseignement.

Dans le secteur de l'éducation, la participation active des gouvernements provinciaux et territoriaux est essentielle à la réalisation des deux objectifs du plan d'action pour les langues officielles :

- instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte d'ici 2013 ;
- doubler la proportion de diplômés des écoles secondaires ayant une connaissance fonctionnelle de la deuxième langue officielle d'ici 2013.

Sans cette collaboration intergouvernementale étroite au sein du Conseil des ministres de l'éducation (Canada), il sera bien difficile de relever ces défis sociétaux.

---

77 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2001/rights_droits/rights_droits_2001_f.htm.

78 *Pour réaliser la mission de l'éducation de langue française en vertu de l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés, Rapport de discussion.*

Recommandation 5

La commissaire recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- d'inciter chaque ministre de l'éducation des provinces à produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte;
- de déposer un rapport annuel sur les progrès accomplis à l'échelle nationale devant les comités parlementaires des langues officielles.

Nunavut : le projet de loi sur l'éducation sur la glace

Enjeu

En 2002, le gouvernement du Nunavut a déposé un projet de loi sur l'éducation.

Interventions

Le Comité permanent sur la santé et l'éducation du territoire a tenu des consultations et les dirigeants des communautés francophone, anglophone et inuite ont exprimé leurs nombreuses préoccupations à l'égard de la législation proposée.

La commissaire et des porte-parole de la communauté francophone du Nunavut lui avaient fait valoir que le régime proposé ne satisfaisait pas aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Résultats

En mars 2003, le gouvernement du Nunavut a annoncé qu'il ne poursuivait pas ses démarches en vue de faire adopter le projet de loi. Le gouvernement s'est montré sensible aux inquiétudes soulevées et a fait preuve de leadership en acceptant la recommandation du Comité de retirer le projet de loi du feuilleton. Il a indiqué qu'il prendrait le temps nécessaire pour élaborer un projet de loi qui réponde mieux aux aspirations des diverses communautés linguistiques du Nunavut.

Améliorer le financement des conseils scolaires ontariens de langue française

Enjeu

Un groupe de travail présidé par M. Mordechai Rozanski a été chargé d'examiner l'équité du financement du système scolaire ontarien. Il a soumis son rapport final en décembre 2002.

Intervention

La commissaire a participé aux consultations en 2002 et a souligné l'importance de réaliser deux objectifs essentiels pour aider les conseils scolaires franco-ontariens :

- atteindre des résultats scolaires équivalents à ceux de la majorité et freiner l'érosion progressive des collectivités francophones de la province;
- fournir les ressources adéquates pour y parvenir.

Résultat

Le groupe de travail a recommandé au ministère de l'Éducation de « modifier la formule de financement afin que toutes les subventions tiennent compte des coûts supplémentaires que les conseils scolaires de langue française doivent assumer pour la prestation des programmes et services d'éducation ». La commissaire est également intervenue auprès de la ministre de l'Éducation pour l'inciter à suivre les recommandations du rapport Rozanski.

Une initiative favorable à l'alphabétisation des jeunes anglo-québécois

L'alphabétisation est particulièrement importante pour les communautés minoritaires, car la maîtrise de sa langue maternelle a une grande influence sur l'identité d'un individu. L'acquisition de bonnes capacités de lecture et d'écriture constitue un élément essentiel de sa formation linguistique.

En collaboration avec la Fédération québécoise des associations foyer-école et l'organisme Literacy Partners of Quebec, la commissaire a contribué au lancement d'un nouveau concours[79] pour promouvoir l'alphabétisation en anglais au Québec. Ouvert à tous les élèves des écoles primaires anglophones de la province, le concours récompensera les meilleurs écrits et dessins inspirés d'une œuvre ou d'un auteur canadien. Des livres seront attribués aux élèves gagnants ainsi qu'à leur bibliothèque scolaire.

79 Voir : http://www.nald.ca/lpq/read.htm.

La Faculté de droit de l'Université de Moncton célèbre un quart de siècle d'existence

L'année 2003 a marqué le 25e anniversaire de la fondation de la Faculté de droit de l'Université de Moncton. La Faculté a été la première institution universitaire au monde à offrir une formation de *common law* entièrement en français. Le rayonnement de l'institution dépasse désormais les frontières du Nouveau-Brunswick : son Centre international de la *common law* en français et son Centre de traduction et de terminologie juridiques ont grandement contribué à l'avancement des connaissances dans les domaines du dualisme juridique et de la *common law* en français, tant au Canada que dans le reste de la francophonie internationale.

Le Colloque sur l'enseignement de la *common law* en français a été organisé pour souligner l'événement. La commissaire y a été conviée pour lancer son dernier *Rapport sur les droits linguistiques*[80].

La santé : naître, vivre et mourir dans sa langue

Enjeu

La santé est la plus importante des priorités pour l'ensemble des Canadiens, nonobstant leur langue maternelle. Un système de santé qui fonctionne bien est en mesure d'offrir rapidement des soins de qualité aux patients affaiblis par la maladie et la détresse. La communication joue évidemment un rôle central dans la prestation de soins de santé de qualité. Pour répondre aux besoins des gens, il faut d'abord comprendre ce qu'ils disent; il faut donc connaître leur langue et le code culturel qui s'y rattache. Un hôpital est bel et bien le dernier endroit où l'on devrait avoir à revendiquer des droits linguistiques.

Le dossier des services de santé dans la langue de la minorité a connu certaines avancées importantes au cours du dernier exercice.

Interventions

2001 – Le Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire en matière de santé a identifié trois axes d'intervention :

- le réseautage ;
- la formation ;
- l'accès à des soins primaires dans la langue de la minorité[81].

Ce travail de terrain a donné le ton aux initiatives gouvernementales qui ont suivi.

---

80 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/lr_dl/2001-2002/2001_f.htm.

81 Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, *Rapport au ministre fédéral de la Santé*, septembre 2001, 49 pages.

La Société Santé en français

La Société Santé en français a été créée en décembre 2002 pour mettre en œuvre le plan d'action du Comité consultatif des communautés francophones en milieu minoritaire et améliorer les services de santé en français au Canada. Son programme est ambitieux. Il comprend :

- la mise en place de réseaux de coopération régionaux dans chaque province et territoire;
- l'établissement de liens solides avec tous les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- l'amélioration des soins de santé de première ligne en français;
- l'obtention d'un financement permanent des soins de santé en français en s'appuyant sur une collaboration fédérale-provinciale-territoriale.

2002 – Publication de rapports

1. **Le Comité consultatif des communautés minoritaires anglophones soumet son rapport final**. Selon une étude[82] récente du Missisquoi Institute, les anglophones du Québec, comparativement aux francophones de cette province, ont moins tendance à faire appel au système public de santé en cas de maladie. Par conséquent, ils se fient d'abord et davantage à la famille, même s'il y a moins de chance qu'un membre de leur famille vive à proximité d'eux.

   Ces résultats troublants ont poussé le Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities (Comité consultatif des communautés anglophones minoritaires) à produire un rapport[83] sur l'avenir du système de santé anglophone au Québec.

   Le rapport, soumis au ministre fédéral de la Santé en décembre 2002, propose un plan global d'intervention qui prévoit une série de mesures gouvernementales et communautaires concertées pour améliorer les services sociaux et les services de santé pour les communautés anglophones, entre autres :

   - offrir des soins de santé qui tiennent compte des besoins des usagers et s'adaptent aux différentes réalités régionales et communautaires;
   - mettre sur pied un centre polyvalent qui pourrait offrir des services de santé, d'éducation et communautaires;
   - adopter des mesures incitatives pour recruter des diplômés en médecine et pour maintenir ces professionnels en milieu anglophone.

   Ces initiatives, si elles sont mises en œuvre, permettront de revigorer les communautés anglophones, ce qui est ardemment souhaité.

---

82 SABER-FREEDMAN, Sara. *Quebec's English-speaking communities in the year 2000: A preliminary report on the omnibus survey of the attitudes and experiences of English-speaking Quebecers*, 2000, Montréal, Missisquoi Institute, 63 pages.

83 Rapport à la ministre fédérale de la Santé, Comité consultatif des communautés anglophones en situation minoritaire, juillet 2002. Voir : http://www.chssn.org/fr/default.asp.

2. **Commission Romanow**[84]. La Commission a répondu partiellement à l'appel que lui avaient lancé la commissaire et les porte-parole des communautés de langue officielle minoritaire à la suite de la publication de son rapport intérimaire qui ne tenait pas compte des besoins des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire :
   - son rapport final recommande aux gouvernements et aux autorités régionales et communautaires de collaborer « en vue de déterminer quels sont les besoins des minorités de langue officielle et de répondre à ces besoins ».

3. **Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie**[85]. Le Comité sénatorial a recommandé l'adoption de mesures additionnelles pour aider les communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire à recevoir des services de santé dans leur langue, soit :
   - inscrire la question des soins de santé aux minorités linguistiques à l'ordre du jour de la prochaine conférence fédérale-provinciale-territoriale des ministres de la Santé;
   - entamer des pourparlers avec les provinces et les territoires en vue de créer un programme de langues officielles dans le domaine de la santé;
   - examiner la possibilité de bonifier les ententes avec les provinces et les territoires sur les services dans la langue officielle minoritaire pour augmenter la part attribuée à la santé et aux services sociaux.

2003 – Nouvelles mesures

1. **Interventions parlementaires**. Le projet de loi privé C-202, Loi modifiant la Loi canadienne sur la santé (dualité linguistique), présenté par le député d'Ottawa-Vanier, a été débattu à la Chambre des communes au printemps 2003. Ce projet de loi vise à modifier la *Loi canadienne sur la santé* pour y ajouter comme sixième principe le respect par les provinces de la dualité linguistique dans le domaine de la santé. En mars 2003, le projet de loi a été renvoyé au Comité permanent des langues officielles. Le Comité a reçu le mandat de consulter les communautés de langue officielle ainsi que les autorités provinciales et territoriales pour déterminer les moyens de favoriser un meilleur accès aux soins de santé.

2. ***Le plan d'action pour les langues officielles***. Ce plan d'action comporte un important volet sur la santé qui reconnaît les besoins des communautés linguistiques. Le gouvernement prévoit y investir 119 millions de dollars étalés sur cinq ans pour favoriser le réseautage, le recrutement et la rétention de professionnels de la santé et pour améliorer les soins de santé primaires.

---

84 Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, *Guidé par nos valeurs – L'avenir des soins de santé au Canada*, novembre 2002, 387 pages. Voir http://www.hc-sc.gc.ca/francais/soins/romanow/index1.html.

85 Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, *Rapport sur le document intitulé : Santé en français – Pour un meilleur accès à des services de santé en français*, 12 décembre 2002. Voir http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/commbus/senate/com-f/soci-f/rep-f/rep07dec02-f.pdf.

3. **La mobilisation exemplaire des communautés minoritaires**. Grâce à leur mobilisation, les communautés minoritaires contribuent à la mise en place de réseaux de santé dans les quatre coins du pays. Cela démontre que la collaboration des intervenants clés dans le développement de services de santé dans la langue de la minorité est indispensable. Ainsi, les réseaux provinciaux et territoriaux permettront « aux partenaires d'une région de définir les besoins locaux, de dégager les priorités d'action, de définir les rôles de chacun, puis de collaborer à la mise en œuvre »[86].

Résultats

Les premiers ministres font la sourde oreille.

Le Comité sénatorial et la Commission Romanow se sont mis à l'écoute des Canadiens et ont formulé des recommandations pour que le système de santé atteigne un niveau d'excellence dans les deux langues officielles.

Chaque rapport reconnaissait l'importance de la coopération fédérale-provinciale. Il est pour le moins décevant que l'Accord des premiers ministres sur le renouvellement des soins de santé, adopté le 5 février 2003, ne renferme aucune disposition sur les services de santé destinés aux francophones et aux anglophones vivant en milieu minoritaire.

Attentes

Nos gouvernements ont donc raté une belle occasion de manifester le sérieux de leur engagement à l'égard de leurs communautés minoritaires de langue officielle lors de la dernière conférence sur les soins de santé. Lorsque les gouvernements consultent les citoyens, ceux-ci ne sont-ils pas en droit de s'attendre à ce que leurs attentes se traduisent en actions concrètes? Il incombe donc au gouvernement fédéral de renforcer ses partenariats avec les provinces et les territoires et d'appuyer, à long terme, le développement de soins et de services de santé qui répondent aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle.

Recommandation 6

La commissaire recommande à la ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue.

86 Société Santé en français, http://forumsante.ca/index.cfm?Repertoire_No=-661868150&Voir=page&Art=2.

Deux hôpitaux s'unissent pour mieux servir leur clientèle de langue officielle minoritaire

Le Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS) et l'Hôpital général St-Boniface (HGSB) ont établi un partenariat en vertu duquel ils prévoient notamment mettre en œuvre plusieurs mesures pour rendre leurs soins et leurs services plus accessibles à la communauté officielle minoritaire qu'ils desservent – la communauté anglophone de l'Estrie au Québec et la communauté francophone de la région de Winnipeg respectivement.

Le CHUS a déjà commencé à s'inspirer de l'expérience du HGSB en la matière : il a adopté une politique d'amélioration de la qualité des services en langue anglaise et a créé un poste d'agent de liaison auprès de la communauté anglophone. Le HGSB a quant à lui profité de l'expertise du CHUS dans plusieurs domaines spécialisés, comme celui des dossiers informatisés. Ils ont chacun une politique relative à la traduction de la documentation destinée aux patients. Leurs employés peuvent suivre une formation en langue seconde adaptée à leur milieu de travail. En outre, les deux établissements participent conjointement à plusieurs projets axés sur l'amélioration continue des services aux patients.

Cette initiative est un bel exemple d'échange et de création de ponts qui profitent à nos deux communautés minoritaires de langue officielle.

S.O.S. Églises!

Enjeu

Au printemps 2001, l'évêché de London a annoncé la fermeture de trois paroisses de la région d'Essex, dans le sud-ouest de l'Ontario, afin de construire une nouvelle église regroupant les trois paroisses. On a alors décidé de démolir l'une de ces trois églises, soit l'église Saint-Joachim.

Un groupe communautaire, SOS Églises, s'est alors formé pour s'opposer à la destruction de l'église et a demandé à la municipalité de Lakeshore de désigner l'église Saint-Joachim monument historique en raison de son importante valeur culturelle. L'église Saint-Joachim, construite vers 1882 par la communauté francophone, symbolise la vitalité de la communauté franco-ontarienne dans cette région. En octobre 2002, un groupe de citoyens francophones s'est adressé à la Cour divisionnaire de l'Ontario afin de faire valoir que la municipalité, en ne donnant pas suite à la demande de désignation présentée par les citoyens, n'avait pas tenu compte de l'impact d'une telle action sur la communauté minoritaire de langue officielle de la région.

Interventions

- Au printemps 2002, la commissaire a intercédé auprès de l'Évêque de London en lui demandant de trouver une façon de sauvegarder les églises afin de contribuer à la promotion et à la protection du patrimoine franco-ontarien de cette région. Elle s'est aussi adressée aux ministres fédéral et provincial responsables du patrimoine pour explorer la possibilité de faire déclarer les églises « monuments historiques ».

- En octobre 2002, la commissaire a demandé la permission d'intervenir devant la Cour divisionnaire de l'Ontario pour appuyer les citoyens de SOS Églises et rappeler le devoir de la municipalité de Lakeshore de tenir compte des valeurs fondamentales de la société canadienne et du principe constitutionnel de respect et de protection des minorités. La date de l'audition a été fixée au mois de mai 2003.

Promotion de la dualité **linguistique** à l'échelle **nationale**

La promotion de la dualité linguistique peut prendre toutes sortes de formes. Cela peut vouloir dire s'assurer que les deux communautés de langue officielle profitent également de l'immigration, promouvoir l'usage de l'anglais et du français auprès des nouveaux citoyens ou promouvoir le bilinguisme au niveau provincial ou municipal.

Une **fusion** réussie sur le **plan linguistique**

Le 1er janvier 2002, le gouvernement du Québec a fusionné les huit villages des Îles-de-la-Madeleine pour former une seule grande municipalité majoritairement francophone. Huit mois plus tard, la nouvelle municipalité déclarait son arrondissement de Grosse-Île officiellement bilingue.

Cette fusion n'a pas été le théâtre de tensions linguistiques : les leaders des deux groupes linguistiques de la région ont collaboré tout au long du processus de fusion pour veiller à ce que les droits acquis et l'identité de la communauté anglophone locale ne soient pas mis en péril.

La commissaire a participé à l'inauguration de l'arrondissement de Grosse-Île en août 2002 et a déclaré que « la prestation de services de qualité en anglais répond à un besoin bien réel pour les anglophones des Îles-de-la-Madeleine. Cela leur permet de préserver leur héritage, de maintenir leur communauté et surtout d'édifier et de consolider leur propre identité et estime de soi [...] L'inauguration de l'arrondissement de Grosse-Île, avec des garanties formelles concernant son statut bilingue, est l'exemple même d'une solution gagnante ».

Le bilinguisme de la capitale nationale : qu'attend la Province?

Enjeu

Depuis la restructuration de la Ville d'Ottawa en 1999, la commissaire n'a cessé de réclamer une modification à la loi ontarienne créant la nouvelle ville pour que cette dernière devienne officiellement bilingue. Elle a multiplié ses interventions en ce sens dans les médias et auprès du ministre provincial des Affaires francophones.

Résultats

Fort heureusement, l'inaction du gouvernement ontarien à l'égard de ce dossier n'a pas empêché les élus municipaux de prendre plusieurs mesures pour promouvoir le bilinguisme de leur ville.

- **2001 –** Le conseil municipal crée un comité consultatif sur les services en français, adopte une politique sur les langues officielles et demande au gouvernement de l'Ontario de modifier la *Loi de 1999 sur la cité d'Ottawa* afin d'exiger que l'administration de la Ville d'Ottawa et la prestation des services municipaux à la population se fassent en français et en anglais.

- **2002 –** Le maire de la Ville et la ministre du Patrimoine canadien signent un protocole d'entente d'une durée de cinq ans et le gouvernement fédéral s'engage à investir 2,5 millions de dollars dans la formation linguistique, la traduction, l'interprétation simultanée ainsi que dans un programme d'appui aux entreprises visant à les inciter à offrir des services bilingues. La commissaire rencontre des représentants de la Ville afin de discuter de la mise en œuvre de ce protocole.

- **2003 –** La Ville commande une étude sur les perceptions et les besoins des commerçants concernant l'offre de services dans les deux langues officielles (au Marché By et au centre commercial Saint-Laurent). Les résultats indiquent :

  - qu'à Ottawa, investir dans le domaine linguistique est rentable. Ainsi, l'offre de services dans les deux langues officielles rehausserait l'image publique d'une entreprise;

  - que de nombreux commerçants reconnaissent les avantages économiques liés au bilinguisme et tentent d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Les commerçants ont cependant besoin d'outils leur permettant d'offrir davantage de services dans les deux langues. Plusieurs chefs d'entreprise se disent disposés à se joindre à la Ville pour élaborer ces outils et pour organiser une campagne promotionnelle.

Recommandation 7

La commissaire recommande au ministre responsable des langues officielles :

- d'examiner et de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale de notre pays soit déclarée officiellement bilingue.

Jeux d'hiver du Canada : médaille d'or en bilinguisme

Les Jeux d'hiver du Canada de 2003 se sont déroulés dans la région de Bathurst-Campbellton, au Nouveau-Brunswick. Le comité organisateur a prévu des mesures efficaces et parfois ingénieuses pour que nos deux langues officielles soient également respectées tout au long de l'événement :

- on s'est assuré d'utiliser les deux langues dès les premières étapes de l'organisation des Jeux;
- on a procédé à un recrutement massif de bénévoles bilingues (70 p. 100);
- on a constitué une équipe de « patrouilleurs de la langue » qui ont visité quotidiennement tous les lieux de compétition pour s'assurer que les services fournis aux athlètes et aux spectateurs étaient offerts en anglais et en français.

Le défi était de taille puisque plus de 100 km séparent les deux villes hôtesses. En dépit de cette difficulté, les quelques lacunes décelées ont pu être corrigées dès le début des compétitions. Par conséquent, ces 10e Jeux d'hiver sont parmi ceux où le bilinguisme s'est le mieux porté au cours de l'histoire du Canada. La commissaire a écrit au président du comité organisateur pour le féliciter d'avoir non seulement veillé au respect des principes de la dualité linguistique, mais d'avoir aussi contribué à bâtir des ponts entre les deux collectivités de langue officielle. Il s'agit sans contredit d'une formule gagnante!

L'immigration : alimenter la croissance en milieu francophone

L'immigration est l'une des pierres angulaires de la croissance démographique et de la prospérité économique du Canada. Cependant, certaines communautés et régions du pays ne bénéficient pas équitablement des retombées liées à l'arrivée des 250 000 personnes qui choisissent de s'établir au pays chaque année. C'est notamment le cas des communautés francophones à travers le pays, y compris au Québec. Ces communautés ne réussissent à attirer qu'un

quart du nombre d'immigrants correspondant à leur poids démographique. La commissaire s'est donnée comme objectif d'intervenir vigoureusement sur cette question en exerçant trois des rôles qui lui reviennent en tant qu'agent de changement.

Rôle de vigie

Dès le début de son mandat en 1999, la commissaire a, en matière d'immigration, concentré ses efforts sur l'aspect législatif en exerçant son rôle de vigie parlementaire. Pour donner suite aux résultats d'une étude[87] qui analysait les enjeux démographiques de l'immigration en contexte minoritaire, la commissaire est intervenue auprès des parlementaires fédéraux pour que la nouvelle législation sur l'immigration tienne compte de la dualité linguistique canadienne, notamment des besoins des communautés minoritaires. La nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, qui est entrée en vigueur en juin 2002, reprend plusieurs recommandations de la commissaire. Elle stipule que l'immigration doit dorénavant favoriser le développement des deux collectivités linguistiques, y compris les communautés vivant en contexte minoritaire.

Rôle de promotion et d'éducation

Afin de remplir ses fonctions dans les domaines de la promotion et de l'éducation, la commissaire a pris des mesures concrètes pour informer les communautés des avantages qui s'offraient à elles en matière d'immigration.

- Une seconde étude de la commissaire, publiée en novembre 2002 et intitulée *L'immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés*[88], fait état de gestes concrets que doivent poser non seulement Citoyenneté et Immigration Canada, mais aussi les provinces et les communautés, pour faciliter l'intégration des immigrants à la société canadienne en général et aux communautés minoritaires en particulier.
- La commissaire a organisé et continue de préparer des ateliers de travail à travers le pays pour inciter tous les intervenants à prendre des mesures pour que les francophones et les anglophones du Canada bénéficient équitablement de l'immigration. En 2002-2003, le Commissariat a tenu des ateliers à Vancouver, Edmonton, Ottawa et Toronto.

87 *L'immigration et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada : politiques, démographie et identité*, http://www.ocol-clo.gc.ca/dual_div/studies_etudes.asp.

88 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_f.htm.

Dualité et diversité

« Si le Canada a pu créer une société pluraliste unique, c'est notamment parce que la dualité linguistique est l'un des fondements de la fédération canadienne. En d'autres termes, s'il n'y avait eu le bilinguisme, la société de tolérance et de diversité qui est la nôtre n'aurait pu advenir de la même façon. La conclusion qu'il convient de tirer de ce fait est que la gouvernance fructueuse de la diversité au Canada dépend de la perpétuation de notre aptitude à assumer la dualité linguistique de notre pays. »

Dyane Adam, extrait de l'article « Les langues officielles au Canada, la pierre angulaire et la garantie de la gestion de la diversité canadienne », publié dans la revue Thèmes canadiens/ Canadian Issues, avril 2003, pp. 10-12.

Rôle de liaison

Par le biais de ses fonctions de liaison, la commissaire veille surtout à ce que les institutions fédérales, les provinces et les communautés collaborent étroitement entre elles. Cette concertation permet la création d'outils et d'infrastructures qui favorisent l'émergence de liens durables entre les nouveaux arrivants et leur communauté d'accueil en milieu minoritaire.

- La commissaire suit de près le travail d'un comité[89] qui a été établi par le ministre de Citoyenneté et Immigration Canada pour favoriser l'immigration francophone. Ce comité prépare un plan stratégique pour faciliter l'immigration en milieu minoritaire. La commissaire compte travailler avec les communautés une fois que ce plan sera adopté afin de s'assurer qu'elles bénéficient équitablement de l'immigration comme le prévoit la nouvelle loi.

- Le renouvellement des ententes fédérales-provinciales en matière d'immigration est un bon exemple de concertation. Trois ententes ont été renouvelées en 2002, soit en Nouvelle-Écosse, en Saskatchewan et au Manitoba. Ces accords prévoient des modalités de consultation et de collaboration avec les communautés officielles minoritaires dans le cadre du recrutement des candidats choisis par les provinces. De par ses fonctions de liaison, la commissaire travaille étroitement avec les communautés pour veiller à ce que les ententes produisent les résultats escomptés.

89 Comité directeur, Citoyenneté et Immigration Canada – Communautés francophones en situation minoritaire.

●●●●●●

♫ Manitoba : s'outiller pour **accueillir** des **immigrants** en français

En octobre 2002, plus de 120 représentants d'organismes communautaires franco-manitobains et d'institutions fédérales et provinciales ont participé à un colloque sur l'intégration des nouveaux arrivants.

Leurs recommandations s'articulent autour de quatre thèmes : le développement d'un leadership communautaire et d'une structure d'accueil, la sensibilisation à tous les niveaux, la promotion du Manitoba français au niveau international et la reformulation des politiques fédérales et provinciales relatives aux immigrants. Un comité regroupant des organismes communautaires et les trois paliers de gouvernement a été créé en vue de mettre en œuvre ces recommandations.

Ces activités s'inscrivent dans la stratégie « Agrandir l'espace francophone » de la communauté franco-manitobaine, qui vise entre autres à inclure tous ceux qui parlent français aux activités de la francophonie manitobaine, incluant les anglophones bilingues, les immigrants francophones et les parents des familles mixtes.

Obtenir la citoyenneté canadienne dans les deux langues officielles!

Enjeu

À la fin du mois d'octobre 2002, un nouveau projet de loi sur la citoyenneté (C-18) a été déposé à la Chambre des communes. Le projet de loi prévoit d'importants changements dans le rôle des juges de la citoyenneté[90]. Ils se verraient attribuer une plus grande responsabilité dans la promotion de la citoyenneté et ce, pour assurer une participation accrue des citoyens dans leur communauté.

●●●●●●

« Nous sommes (...) un pays riche en diversité où les gens peuvent continuer à faire partie de leurs propres collectivités tout en participant pleinement à l'ensemble de la société canadienne. (...) Le bilinguisme illustre la diversité du Canada, et il est important que les enfants de familles immigrantes aient la possibilité d'apprendre tant le français que l'anglais, afin d'être en mesure de se prévaloir des meilleures occasions qu'offre notre grand pays, qu'ils aient le plus vaste choix de carrière possible et qu'ils s'intègrent entièrement à la société canadienne. »

Allocution prononcée par la sénatrice Mobina Jaffer au Sénat le 7 novembre 2002, dans le cadre de l'adoption de l'adresse en réponse au discours du Trône[91].

---

90 Le projet de loi C-18 prévoit aussi que les juges seront désormais désignés par l'expression « commissaires à la citoyenneté ».

91 Voir : http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/chambus/senate/deb-f/017db_2002-11-07-F.htm?Language=F&Parl=37&Ses=2.

Intervention

En exerçant son rôle de vigie parlementaire, la commissaire a évalué le projet de loi et constaté qu'il reste muet sur une valeur canadienne fondamentale dont les juges devraient sans doute faire obligatoirement la promotion : la dualité linguistique.

La commissaire a comparu devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration pour proposer certains amendements au projet de loi C-18. Elle a recommandé d'inclure :

- la reconnaissance du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada à l'objet de la loi;
- l'obligation pour les juges de citoyenneté, lorsqu'ils président une cérémonie, de veiller à ce que cette dernière se déroule en anglais et en français et de souligner l'importance du statut égal du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada et de valeur fondamentale du Canada.

Attentes

Chargées de symbolisme, les cérémonies de citoyenneté sont une occasion privilégiée de promouvoir les valeurs fondamentales du Canada. La commissaire s'attend donc à ce que la dualité linguistique occupe la place qui lui revient en tant que valeur canadienne dans la nouvelle loi et que, par conséquent, les nouveaux citoyens et citoyennes soient sensibilisés à l'importance qu'ont les deux langues officielles dans la société canadienne au moment où ils deviennent membres de la famille canadienne[92].

Leadership éclairé au Nouveau-Brunswick

Au cours de la dernière année, le Nouveau-Brunswick a connu d'importants changements :

- la province s'est dotée d'une nouvelle loi sur les langues officielles;
- la ville de Moncton a adopté une résolution par laquelle elle s'est déclarée officiellement bilingue.

La nouvelle loi sur les langues officielles concrétise davantage le caractère bilingue conféré à la province par la Constitution. Au printemps 2002, la commissaire est d'ailleurs intervenue auprès du gouvernement en proposant certains changements au projet de loi afin que les obligations constitutionnelles du gouvernement soient pleinement respectées. Le résultat est que la nouvelle loi a un impact positif sur les deux communautés de langue officielle de la province :

92 Au 31 mars 2003, le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration étudiait toujours le projet de loi C-18.

- les droits et les obligations prévus dans la loi précédente ont été étendus;
- l'accès à plusieurs services importants pour les citoyens et citoyennes est désormais garanti en français et en anglais (services municipaux, services policiers, administration de la justice et soins de santé);
- un commissaire aux langues officielles, le quatrième du genre au Canada, a le mandat de veiller au respect des droits linguistiques provinciaux et à la promotion des deux langues officielles.

De plus, le fait que Moncton se soit officiellement déclarée bilingue est également porteur d'avenir pour les communautés de langue officielle et pour la dualité linguistique canadienne.

Dorénavant, les avis et renseignements publics seront toujours rédigés dans les deux langues officielles.

Bien qu'entreprises à la suite de recours judiciaires intentés par des citoyens, dont la commissaire était également partie, ces initiatives dépassent les exigences fixées par les tribunaux.

La communauté a maintenant les yeux tournés vers le gouvernement du Nouveau-Brunswick, car elle tient à ce que l'application de la loi fasse progresser l'égalité du français et de l'anglais. C'est toute la société canadienne qui en sortira gagnante.

La Ville de Moncton, première lauréate du « Montfort de l'année »

Le ministère du Patrimoine canadien a organisé, en mars 2003, en collaboration avec ses partenaires, la première édition du Gala des Prix Montfort. Ces récompenses, remises dans le cadre des Rendez-vous de la Francophonie et de la Journée internationale de la Francophonie, ont été créées pour reconnaître les réalisations de francophones et de francophiles qui contribuent au développement de la société canadienne. Les lauréats et lauréates de ce prix se sont distingués en contribuant au rapprochement des Canadiens et Canadiennes ainsi qu'au rayonnement de la francophonie au Canada et à l'étranger.

Ces prix sont décernés dans plusieurs catégories : les arts, la santé, la jeunesse, les communications, les sciences, le rapprochement, la diversité culturelle et le rayonnement sur la scène internationale. Le « Montfort de l'année » a été attribué à la Ville de Moncton, pour avoir été la première ville au pays à se déclarer officiellement bilingue.

Une jeunesse bilingue qui se prépare déjà pour le marché du travail

Le Conseil des écoles publiques d'Edmonton a développé une initiative d'envergure pour renouveler ses programmes d'apprentissage du français. Lancé au printemps 2002, le French Language Renewal Project vise entre autres à :

- augmenter les inscriptions aux programmes d'immersion française et de français langue seconde;
- améliorer le rendement des élèves participants;
- renforcer les contacts entre les élèves et la communauté francophone;
- établir des partenariats avec des organismes intéressés à l'apprentissage du français.

Le Commissariat participe à ce projet novateur à titre de membre de son conseil consultatif. La commissaire compte remettre un certificat de mérite à chacun des finissants du programme d'immersion française qui réussit les tests de compétence linguistique administrés par la Commission de la fonction publique du Canada, qui collabore aussi à ce projet.

Ce projet est vraiment remarquable, car c'est la première fois que de jeunes étudiants canadiens passent des tests de compétence linguistique qui sont reconnus pour accéder à des emplois désignés bilingues au sein de la fonction publique fédérale.

L'enseignement des langues officielles au Canada

« Plus que dans le passé récent, nos universités devront assumer un rôle de direction et prendre la responsabilité d'offrir aux étudiants des occasions de développer et d'améliorer leurs compétences dans leur deuxième langue officielle. Si un financement ciblé est nécessaire pour y arriver, ce besoin devrait être pris en considération.

L'enseignement des langues secondes devra être vu de plus en plus comme un continuum qui se déploie de l'enseignement préscolaire aux collèges et cégeps et jusqu'à l'université, en passant par des échanges, des possibilités d'emploi et d'autres activités qui conduisent au maintien des compétences acquises. Nous devrons trouver de nouvelles méthodes pour que les étudiants en français langue seconde et en anglais langue seconde puissent entretenir des relations fructueuses avec les collectivités locales de langue minoritaire et leur culture. »

Dyane Adam, allocution lors de la Conférence conjointe de l'Association canadienne des professeurs d'immersion et de l'Association canadienne des professeurs de langues secondes, Charlottetown, novembre 2002[93].

La *Loi sur les langues officielles* : un modèle international

Le Canada a été l'un des premiers pays à légiférer pour protéger et promouvoir ses langues officielles. Cette expertise du Canada est de plus en plus souvent sollicitée, car un nombre grandissant de pays adoptent des mesures pour reconnaître la diversité linguistique, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leurs frontières. On s'intéresse surtout au savoir-faire canadien en matière d'aménagement linguistique, à la prestation de services gouvernementaux bilingues, ainsi qu'à la mise en œuvre de notre *Loi sur les langues officielles* et de la *Charte des droits et libertés*, qui ont servi de modèles à plusieurs autres nations.

L'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF)

La commissaire est vice-présidente conjointe de l'AOMF, qui regroupe une trentaine d'ombudsmans et médiateurs de pays et gouvernements de la Francophonie.

Au cours du dernier exercice, la commissaire a coordonné la mise à jour et la modernisation des statuts de l'association et a examiné la faisabilité de créer un secrétariat permanent. Ces resserrements structurels devraient permettre à l'association de jouer plus efficacement son rôle de développement de la fonction d'ombudsman dans les pays rattachés à la Francophonie.

93 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sp_al/2002/2002-11-07_f.htm.

La commissaire insiste pour que le gouvernement fasse la promotion de la dualité linguistique canadienne sur la scène internationale. À l'occasion, elle est également invitée à partager les leçons apprises par le Canada au cours de plus de 30 ans de bilinguisme officiel.

- Au cours du dernier exercice, la commissaire a reçu à ses bureaux une délégation de parlementaires de la **Fédération russe** qui souhaitaient étudier l'aménagement linguistique canadien et comment le modèle du Commissariat aux langues officielles pouvait être adapté à leur pays.
- Elle s'est également rendue en **Irlande**, où le gouvernement étudiait un projet de loi qui vise à promouvoir et à protéger la langue irlandaise. S'inspirant largement de la *Loi sur les langues officielles* canadienne, la nouvelle loi crée même un poste de commissaire aux langues officielles, l'un des premiers du genre à l'extérieur du Canada. La commissaire a notamment rencontré le ministre responsable de la promotion de la langue irlandaise et lui a fait plusieurs suggestions pratiques pour assurer une mise en œuvre efficace des mesures législatives.

Conclusion

La promotion de la dualité linguistique à l'échelle communautaire, nationale ou internationale est une responsabilité que la commissaire assume avec fierté. Le rôle qu'elle joue est complémentaire aux initiatives locales mises sur pied par des communautés dynamiques qui jouissent d'un solide appui de la part des différents gouvernements. Les interventions du Commissariat rappellent aux Canadiens et Canadiennes l'importance des droits fondamentaux des communautés linguistiques. Ce travail de promotion sert les intérêts de l'ensemble de la population canadienne dans la mesure où il défend des principes de justice et d'équité qui nous permettront de préserver la richesse de nos langues et de notre tissu social.

Conclusion

CONCLUSION

La société canadienne est en constante évolution. Les dernières années ont connu de multiples mutations, notamment sur les plans démographique, sociétal et technologique; en outre, sur le plan politique, des changements s'annoncent pour bientôt. Dans ce contexte, le gouvernement fédéral doit se montrer plus vigilant que jamais pour protéger l'une des valeurs phares de notre société : la dualité linguistique. Car s'ils sont souvent progressifs, ces changements n'en sont pas moins susceptibles d'avoir des répercussions majeures sur l'avenir de la dualité linguistique canadienne.

Le plan d'action du gouvernement arrive donc à un moment opportun. Il reflète indéniablement l'affermissement de l'engagement du gouvernement à l'égard des langues officielles. Il pose les jalons d'une politique de « développement durable » de la dualité linguistique et, à ce titre, il devra être poursuivi et développé bien au-delà de la durée de cinq ans prévue pour son financement.

Il revient au gouvernement de veiller à ce que sa volonté politique de soutenir la dualité linguistique s'étende à tous les échelons de l'administration fédérale. Il sera tout aussi important qu'il voit à ce que son plan d'action recueille l'adhésion de l'ensemble de la population canadienne, de même que l'appui des gouvernements provinciaux et territoriaux. Leur coopération est indispensable à la réussite du plan.

L'analogie mérite d'être reprise : le ministre responsable des langues officielles devra réaliser un véritable travail de chef d'orchestre pour coordonner toutes les actions requises afin de mettre en œuvre la stratégie du gouvernement en vue de renforcer les langues officielles. Son travail requerra une maîtrise et une énergie considérables et sera largement tributaire de la cohésion de son orchestre, dont chaque membre devra s'appliquer à suivre le rythme soutenu par l'ensemble. Il ne devra laisser aucune place à l'improvisation et ne tolérer aucune fausse note.

L'œuvre est audacieuse et les attentes de l'auditoire sont grandes.

Annexes

Annexe A

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

Recommandation 1

La commissaire recommande aux ministres fédéraux responsables :

- d'établir un cadre de reddition de comptes pour évaluer les mesures prises en vertu du plan d'action ainsi que les résultats atteints;
- de mettre en place un cadre de coopération intergouvernementale pour inciter et faciliter la collaboration du gouvernement fédéral avec les provinces et les territoires en matière de langues officielles;
- de concevoir une stratégie de consultation et de dialogue continu avec les majorités linguistiques pour qu'elles soient parties prenantes aux efforts de développement en matière de dualité linguistique, notamment pour ce qui est de favoriser le bilinguisme au sein de la population canadienne.

Recommandation 2

La commissaire recommande aux comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat :

- de continuer à exercer une vigie étroite et de convoquer annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles afin qu'ils fassent rapport sur les mesures prises et les résultats atteints.

Recommandation 3

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, la commissaire réitère et bonifie sa recommandation de 2001-2002 à la présidente du Conseil du Trésor, soit :

- de se doter d'un plan de travail pour intégrer complètement la dualité linguistique aux activités et à la culture de la fonction publique fédérale,
  - en complétant la révision des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles pour mettre l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que sur les règles;
  - en établissant un échéancier qui tient compte des délais proposés par la commissaire pour éliminer progressivement la dotation non impérative;
  - en mettant sur pied un programme visant à sensibiliser et mobiliser les fonctionnaires à l'égard de leurs droits et responsabilités pour ce qui est de concrétiser la dualité linguistique;
  - en renforçant, au sein de la fonction publique, le leadership à l'égard de la dualité linguistique tout en tenant compte du rendement et en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs à cette valeur lors de l'embauche;
  - en confiant la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada.

Recommandation 4

La commissaire réitère les recommandations comprises dans son étude de 2002 sur la haute fonction publique.

Elle recommande au greffier du Conseil privé :

- d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et de mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle.

Elle recommande à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique de s'assurer que :

- la dotation impérative est normalement exigée pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et que la nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.

Recommandation 5

La commissaire recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- d'inciter chaque ministre de l'éducation des provinces à produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte;

- de déposer un rapport annuel sur les progrès accomplis à l'échelle nationale devant les comités parlementaires des langues officielles.

Recommandation 6

La commissaire recommande à la ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue.

Recommandation 7

La commissaire recommande au ministre responsable des langues officielles :

- d'examiner et de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale de notre pays soit déclarée officiellement bilingue.

La commissaire réitère les deux recommandations suivantes non mises en œuvre de son *Rapport annuel 2001-2002* :

Recommandation 8

La commissaire recommande au premier ministre :

- d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles.

Recommandation 9

La commissaire recommande au gouvernement :

- de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

Annexe B

PALMARÈS DES BELLES RÉUSSITES

La prestation de services au public dans les deux langues officielles, la création d'un milieu de travail bilingue et la promotion de la dualité linguistique sont à leur apogée lorsqu'en matière de langues officielles un leadership dynamique est exercé. La présente rubrique vise à faire connaître les initiatives de certaines organisations et les résultats obtenus grâce au leadership exercé.

Prix Léon du Leadership de 2002-2003

Financement agricole Canada

Pour 2002-2003, la commissaire aux langues officielles rend hommage au dirigeant d'un petit organisme gouvernemental dont le siège social est situé à Regina, en Saskatchewan. Le Prix Léon du Leadership de 2002-2003 est décerné à **M. John Ryan, président-directeur général de Financement agricole Canada**. La commissaire souligne ainsi le leadership extraordinaire dont a fait preuve M. Ryan dans ses efforts pour intégrer les langues officielles dans la culture et les activités quotidiennes de son organisation, surpassant même de beaucoup les exigences de base du Programme des langues officielles.

Pour Financement agricole Canada (FAC), offrir le service dans les deux langues officielles est plus qu'une obligation, c'est une question de respect et de bonnes pratiques d'affaires. Dans le but d'assurer un service exceptionnel dans les deux langues officielles, FAC effectue périodiquement des suivis téléphoniques et des visites aux bureaux désignés bilingues afin de vérifier le respect de l'offre active de service bilingue (y compris l'affichage, les publications et les messageries vocales) et des obligations en matière de langues officielles.

À FAC, le bilinguisme fait partie du mode de vie. En effet, on y parle français couramment dans les réunions, les corridors, au cours des téléconférences et à l'heure du dîner, et ce, tant au Centre d'administration des prêts de Moncton qu'au Centre de gestion du risque de Kanata ou au siège social de Regina. Partout au pays, les francophones, les francophiles et les employés en formation linguistique parlent français régulièrement. On encourage activement les employés à s'adresser dans la langue de leur choix.

L'équipe de gestion de FAC est également d'avis qu'un appui de la gestion est essentiel pour le succès de toute initiative. Afin de créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, l'équipe de la haute direction a désigné tous les postes supérieurs bilingues, même si les gestionnaires principaux travaillent à Regina, une région qui n'est pas désignée bilingue pour la langue de travail. Par conséquent, les gestionnaires supérieurs sont bilingues ou le deviendront sous peu. FAC a aussi lancé les « vendredis français » à travers le pays. Le vendredi, on envoie par courriel un mot ou une expression à tous les employés et on les encourage à parler français. Les employés en formation linguistique ont ainsi une occasion en or de parfaire leur apprentissage de la langue.

Dans ses efforts pour rehausser la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, FAC fait activement la promotion des événements communautaires francophones auprès de ses employés et encourage ces derniers à participer aux diverses activités. En outre, l'organisation commandite de nombreux projets dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire et a établi un comité national comprenant un employé de chacune des régions qui assure la liaison avec les groupes linguistiques en situation minoritaire. Ce comité détermine les partenariats potentiels et les commandites, soit en espèces ou en contributions, qui pourraient profiter aux communautés en situation minoritaire.

La commissaire félicite M. Ryan et FAC pour leur leadership exemplaire au chapitre de la promotion de la dualité linguistique auprès du public et au sein de l'organisation.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a élaboré un cadre de responsabilisation qui définit les rôles et les responsabilités de tous ses gestionnaires en matière de langues officielles. Il les oblige tous à rendre compte de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et de la promotion de la dualité linguistique. Le cadre de responsabilisation intègre les modalités d'une entente, destinée à accroître la collaboration, intervenue entre CIC et le Commissariat aux langues officielles. Il s'agit de la première entente de collaboration conclue avec le Commissariat.

Le ministère organise également une table ronde mensuelle au cours de laquelle les gestionnaires qui ont des responsabilités en matière de langues officielles peuvent discuter des questions linguistiques qui concernent le ministère et prendre les mesures qui s'imposent.

AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE

En partenariat avec le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse et le Collège de l'Acadie, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique a contribué à mettre sur pied le Centre d'incubation d'entreprises du secteur de l'économie du savoir. Le Centre met son espace et ses services à la disposition des entrepreneurs francophones qui, dans la région, désirent accroître leurs opérations dans le domaine des technologies de l'information. Un bon exemple d'appui au développement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire!

MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a élaboré des programmes de campus virtuels à l'intention de ses employés au Canada et à l'étranger. Ces derniers peuvent maintenant avoir accès à une formation linguistique en ligne. Cette initiative est particulièrement intéressante, car elle facilite l'accès à la formation linguistique, peu importe l'endroit où se trouve l'employé; en outre, l'accès est possible même en dehors des heures de travail. Cet outil aide également le personnel à préserver ses connaissances de la langue seconde.

CENTRE DE LA SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Centre de la sécurité des télécommunications a conçu un arbre décisionnel interactif portant sur les exigences en matière de communications. Les employés peuvent maintenant consulter un guide sur l'intranet c i, présenté sous forme de questions, les aide à déterminer si leurs communications écrites destinées à l'interne et à l'externe doivent être rédigées dans les deux langues. Une bonne façon d'aider le personnel à respecter ses obligations envers le public en matière linguistique!

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a intégré la connaissance des langues officielles au profil de compétences relié à ses postes. La SCHL reconnaît l'importance des compétences linguistiques; elle leur accorde ainsi une valeur similaire à celle des autres compétences jugées nécessaires pour s'acquitter adéquatement des fonctions d'un poste donné. Cette pratique novatrice correspond aux recommandations formulées par la commissaire à la présidente du Conseil du Trésor pour l'ensemble de la fonction publique.

CONSEIL DES ARTS DU CANADA

Le Conseil des Arts du Canada a lancé une initiative qui vise à soutenir le développement des artistes des communautés francophones vivant en milieu minoritaire : il fournit à ses comités d'évaluation par les pairs des « feuillets contextuels » qui décrivent, pour chaque discipline artistique, les conditions particulières qui touchent les artistes francophones en situation minoritaire au Canada. Ces documents d'information ont été rédigés par la Fédération culturelle canadienne-française. L'initiative a si bien réussi que la communauté anglophone du Québec songe à l'imiter. Un bon moyen pour mieux se connaître!

PATRIMOINE CANADIEN

- Le ministère du Patrimoine canadien a poursuivi ses efforts en vue de mettre en œuvre son Plan d'action sur la langue de travail : il a offert des séances d'information à plus de 1 500 employés et gestionnaires, pour qu'ils prennent connaissance des Lignes directrices sur la langue de travail énoncées dans le Plan. Une meilleure connaissance de ce qui constitue un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles devrait favoriser la création d'un tel milieu.
- La trousse langagière en ligne « Génies des mots » lancée au printemps 2003 met à la disposition des Canadiens et Canadiennes un nouveau site Internet qui offre un accès rapide à de nombreux outils linguistiques facilitant la rédaction et la révision dans l'une ou l'autre des langues officielles. Il s'agit d'un outil essentiel pour la population canadienne. Ce projet est réalisé par Patrimoine canadien en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Bureau de la traduction et Industrie Canada.
- La commissaire félicite Patrimoine canadien d'avoir soutenu la création des Prix Montfort et du Gala des Prix Montfort, destinés à reconnaître les réalisations des francophones et des francophiles du pays.

INDUSTRIE CANADA

En collaboration avec les organismes de développement régional qui font partie de son portefeuille, Industrie Canada a conçu le site Web CommunAction. Ce site informe les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire de ses programmes et de ses services et les incite à s'en prévaloir. Cette initiative vise également à sensibiliser le ministère et les organismes aux besoins des communautés.

AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA

Le bureau régional du Québec de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a élaboré et est à mettre en œuvre, avec l'appui de l'administration centrale, un projet pilote de trois ans visant à assurer une meilleure utilisation des deux langues officielles au sein de l'ADRC. Ce projet appelé « Système de gestion de la qualité en matière de langues officielles » est basé sur le concept de la norme ISO. Il comprend entre autres une revue des processus de travail et des séances de sensibilisation auprès du personnel. Cette initiative vise à créer un milieu de travail bilingue – et, dès lors, un changement de culture – grâce à l'engagement de tout le personnel en cause. Le Secrétariat du Conseil du Trésor s'intéresse beaucoup à cette initiative et appuie le projet.

La commissaire tient à souligner des initiatives particulièrement heureuses dans d'autres secteurs de la société canadienne :

CONFÉRENCE MINISTÉRIELLE SUR LES AFFAIRES FRANCOPHONES

Réunis à St. John's, Terre-Neuve, à l'occasion de la Conférence ministérielle sur les affaires francophones d'octobre 2002, les participants des provinces et des territoires ont créé un secrétariat permanent et se sont dotés d'un ensemble de principes de leadership gouvernemental qui serviront d'assise à la réalisation de leur vision; selon cette dernière, les francophones doivent pouvoir vivre et s'épanouir individuellement et collectivement en français partout au Canada.

CONSEIL MUNICIPAL DE RICHIBOUCTOU – Bienvenue, welcome et ëptjilaasi

Le Conseil municipal de Richibouctou, au Nouveau-Brunswick, a décidé de « trilinguiser » la municipalité. Il a notamment entrepris de traduire le mot « bienvenue » en micmac dans tous les documents de promotion de la ville. De nombreux commerçants locaux ont emboîté le pas et affichent désormais le français, l'anglais et le micmac dans leurs vitrines.

LES LAURIERS DE LA PME

La commissaire félicite les gagnants et gagnantes du concours Lauriers de la PME 2003 :

- Château des Charmes
- La Savonnerie Olivier
- Lemalu Holdings ltée
- RégeNord ltée
- Scénario Design

Organisé par le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne[94], ce concours met en valeur l'importance des entreprises francophones hors Québec dans l'économie du pays. Ces entreprises appuient les efforts de développement communautaire et créent un milieu de travail où le personnel peut s'épanouir et se perfectionner dans sa langue.

SIMON FRASER UNIVERSITY

Cette année, dans l'Ouest canadien, une belle initiative a été réalisée, en l'occurrence la signature d'un protocole d'entente entre la Simon Fraser University et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. L'université créera notamment un Bureau des affaires francophones et francophiles et développera un programme de baccalauréat en langue française qui mettra l'accent sur le développement communautaire et l'administration publique.

94 Voir : http://www.francophonie.gc.ca/news/lauriers2003/index_f.shtml.

Index

INDEX

Aéroports, services bilingues, 33, 73, 89-90

Affaires intergouvernementales, 24, 40

Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), 58

Agence de développement économique du Canada (Québec), 99

Agence des douanes et du revenu du Canada
- langue de travail au Québec, 138
- plaintes, 68, 73
- qualité des communications bilingues, 96

Agence Parcs Canada, 73

Air Canada
- objet de plus de 15 plaintes, 73
- plaintes, 68
- plan d'action pour les langues officielles, 33, 87-89

Alberta
- communautés de langue française, 10
- plaintes, 71-72
- *Voir aussi* Edmonton

Arseneault-Cameron c. Île-du-Prince-Édouard, 106

Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), 52-53

Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF), 123

Atlantique
- plaintes, 67-68, 70
- promotion économique des francophones, 136
- *Voir aussi chaque province individuellement*

Bilinguisme, mondialisation et économie du savoir, 17, 26

Bilinguisme officiel
- et identité canadienne, 14-15, 17
- *Voir aussi* Moncton; Ottawa

Bureau du Conseil privé
- langues officielles comme priorité, 39
- plan d'action pour la dualité linguistique, 24-29
- recommandation relative à la dualité linguistique, 42-44
- *Voir aussi* Greffier du Conseil privé

Carte routière de l'industrie de la langue, 47-48

Centre canadien de gestion, 35, 42-44, 46

Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH), 59-60

Centre de la sécurité des télécommunications, 136

Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS), 113

Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC), 33, 81-84, 86

Chambre des communes
- comité permanent des langues officielles, 33-34
- langue de diffusion des débats, 83-84

Charte canadienne des droits et libertés
- article 23, 26, 106-107
- modèle international, 123
- rôle de la commissaire, 65

Cité collégiale, 83

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)
mise en œuvre de la recommandation de la commissaire, 23
plaintes, 68, 71, 73
promotion de la dualité linguistique, 135
Clarkson, Adrienne, 17
Code criminel, et droits linguistiques des contrevenants, 53
Collège de la garde côtière canadienne, 56-57
Collège des officiers des Forces armées canadiennes (Kingston, Ontario), 97
Colombie-Britannique
bureaux désignés bilingues, 41
communautés de langue française, 10
conseil fédéral du Pacifique, 41
plaintes, 71-72
Voir aussi Vancouver
Comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, 31
Comité des sous-ministres responsables des langues officielles, 40
Comité mixte permanent des langues officielles, 32-33, 34, 50
Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, 31
Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes
Comité permanent des langues officielles du Sénat, 33-34
Comité permanent du patrimoine canadien, 31
Comité sénatorial des affaires juridiques et constitutionnelles, 31-32
Comité sénatorial des affaires sociales, des sciences et de la technologie, 30-31, 111-112
Commissaire aux langues officielles
citations, 24, 118
comparutions, 30-32, 35, 65, 120
rôle d'ombudsman, 63-64, 123
rôle de liaison, 64, 118
rôle de promotion de la dualité linguistique, 105, 117
rôle de promotion et d'éducation, 65, 117
rôle de vérification, 64
rôle de vigie, 30, 64-65, 117
Voir aussi Interventions de la commissaire; Recommandations de la commissaire
Commissariat aux langues officielles
Prix Léon du Leadership, 40, 134-135
projet innovateur d'immersion à Edmonton, 122
Commission de délimitation des circonscriptions électorales fédérales (Nouveau-Brunswick), plaintes, 71
Commission de la fonction publique
plaintes, 73
recommandations de la commissaire, 42-46
test de compétence pour élèves en immersion française, 122
Voir aussi Fonction publique
Commission Romanow, 111-112
Communautés linguistiques en milieu minoritaire
accès au système judiciaire, 50-51
développement, 25-26, 59-60, 71, 105-106
et immigration, 17, 23, 31
services de santé, 26, 111, 112
Communautés minoritaires de langue anglaise (Québec)
représentation dans la fonction publique, 100
services de santé, 111, 112
transformation due à l'immigration, 10
Communautés minoritaires de langue française
développement artistique, 137
français au travail, 11-12
objectif de promotion, 28
services de santé, 110, 112
SOS Églises, Lakeshore (Ontario), 113-114
Communication Canada, 84
Conférence ministérielle sur les affaires francophones, 28-29, 138
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), 81
Conseil des Arts du Canada, communautés francophones minoritaires, 137
Conseil du Trésor. *Voir* Secrétariat du Conseil du Trésor

Conseil national de recherches du Canada, 47
Conseil privé. *Voir* Bureau du Conseil privé; Greffier du Conseil privé
Conseils fédéraux, 41
Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities, 110
Cour fédérale, langue de diffusion des débats parlementaires, 83
CPAC (Chaîne d'affaires publiques par câble), 33, 81-84, 86
CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes), 81

Das, Satya, 14
Défense nationale
  formation destinée aux journalistes, 87
  plaintes, 73
Développement des ressources humaines Canada (DRHC)
  plaintes, 68, 71, 73
  traduction des offres d'emploi, 53-55
Discours du Trône, 25
Diversité culturelle
  caractéristique du Canada, 7-9, 13-17
  évolution du pays, 17-18
  promotion par la radiodiffusion, 81
Dualité linguistique
  au centre de l'identité canadienne, 9, 14-15, 26, 93, 118, 124
  et diversité, 7-9, 13-18
  évolution du pays et, 7-9, 17-18, 28, 127
  haute fonction publique et, 42, 45, 131
  immigration et, 114, 116-120
  Loi sur la radiodiffusion, 80
  promotion, 26, 30, 34-36, 65, 105, 114, 124

École de la fonction publique, 35-36, 132
  Voir aussi Fonction publique
Économie du savoir, 17, 26
Edmonton (Alberta)
  aéroport international, 89
  apprentissage du français langue seconde, 122
Éducation
  bilinguisme fonçtionnel, 106
  dans la langue de la minorité, 26, 27, 65, 105-108
  en français, 105-106
  enseignement de la deuxième langue officielle, 26, 122-123
  formation en *common law* en français à Moncton (Nouveau-Brunswick), 109
  Programme des langues officielles en enseignement (PLOE), 106
  rôle de la commissaire aux langues officielles, 65, 117
Ententes fédérales-provinciales-territoriales, 28-29
Environnement Canada
  plaintes, 68, 73
  radiodiffusion, 86
Équilibre linguistique
  au sein des collectivités, 17, 33
  dans la fonction publique, 43, 68-69, 71, 96
  dans les organismes assujettis à la Loi, 99-100
  immigration et, 33, 116-117
  publicité gouvernementale, 84-85
  services de *Gouvernement en direct*, 79-80
Études et enquêtes
  Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire (2001), 106
  étude sur l'attitude des fonctionnaires face à la langue de travail, 93-94
  exigences relatives aux langues officielles et *Gouvernement en direct*, 79
  guichets uniques, 78
  haute fonction publique (suivi), 42-44
  haute gestion et dualité linguistique, 66
  immigration et les langues officielles, 66, 117
  langues officielles dans le système sportif canadien, 66
  langues officielles sur l'Internet, 66

liste d'études spéciales, 66
sur l'utilisation de la presse de langue minoritaire, 66
sur le réseau de guichets uniques, 66
Voir aussi Interventions de la commissaire; Recommandations de la commissaire
Exigences linguistiques
contrôleurs aériens, 100-101
fonction publique, 45, 98, 102
garde côtière canadienne, 57
Gendarmerie royale du Canada, 55-56
plaintes, 68-69, 98-99
plaintes par province et territoire, 71
relatives aux langues officielles et *Gouvernement en direct* (étude), 79
Société canadienne hypothèques et de logement (SCHL), 136
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSC), 98

Fédération québécoise des associations foyer-école, 108
Financement agricole Canada, 134-135
Fonction publique
dotation impérative, 34-35, 36, 44-46, 96
droits et responsabilités linguistiques, 132
équilibre linguistique, 43, 69, 71, 96
étude sur l'attitude des fonctionnaires face à la langue de travail, 93-94
exigences linguistiques, 45, 98, 102
formation linguistique, 26, 34-36, 43, 45, 55, 95-96, 99, 132
haute fonction publique (suivi), 42-44
haute gestion, bilinguisme, 45-46, 132
haute gestion et la dualité linguistique, 42, 45, 66, 131
intégration de la dualité linguistique à la culture, 131
intervention de la commissaire au sujet des compétences linguistiques, 34-35
langue de travail, 45, 70, 93-95, 102
leadership, 39-42
modernisation de la gestion des ressources humaines, 23, 34-36, 131-132
norme linguistique CBC, 43, 45, 46
représentation anglophone au Québec, 100
services aux communautés minoritaires, 26
Tribunal de la dotation, 35
Voir aussi École de la fonction publique; Équilibre linguistique; Langue de travail
Forces armées canadiennes, recommandation de la commissaire, 97
Formation
des journalistes par la Défense nationale, 87
en santé des communautés minoritaires francophones, 109
Formation linguistique
Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS), 113
Financement agricole Canada, 134-135
fonction publique, 26, 34-36, 43, 45, 55, 95-96, 99, 132
Hôpital général St-Boniface (HGSB), 113
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, 136
services bilingues à la Ville d'Ottawa, 115

Garde côtière canadienne
exigences linguistiques, 57
formation, 56-57
Gendarmerie royale du Canada (GRC)
contraventions unilingues, 33
exigences linguistiques à Moncton (Nouveau-Brunswick), 55-56
plaintes, 68, 73
services en français au Manitoba, 79

Génies des mots, 48, 137
Gouvernement en direct, langue de service, 79-80
Greffier du Conseil privé, 22, 39-40, 44, 132
Voir aussi Bureau du Conseil privé
Groupe de référence ministériel sur les langues officielles, 22, 133
Guichets uniques
épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle, 79
et communautés fransaskoises, 77
études sur le réseau, 66
services bilingues, 78-79
Guide sur la publicité, 85

Halifax (Nouvelle-Écosse), service bilingue chez Air Canada, 89
Hôpital général St-Boniface (HGSB), 113

Île-du-Prince-Édouard
communautés minoritaires francophones, 10
plaintes, 71-72
Îles-de-la-Madeleine, 114
Immigration
diversification culturelle, 8, 15
dualité linguistique et, 114, 116-120
équilibre linguistique et, 33, 116-117
et langues officielles, 66. 116-117
intégration au sein des communautés minoritaires de langue officielle, 23, 26
interventions de la commissaire, 120
Québec, 10, 12
Industrie Canada
contenu français dans Internet, 47
plainte, 59-60
programmes de soutien aux industries de la langue, 83
site Web CommunAction, 137
Industries de la langue, appui destiné aux, 26, 47-48, 137
Internet
contenu français, 47, 48
équilibre linguistique des sites Web des institutions fédérales, 79-80
étude sur les langues officielles sur, 66
Génies des mots, 48, 137
qualité linguistique des sites du gouvernement fédéral, 48, 79-80
radiodiffusion, 81
services au public, 79-80
site Web CommunAction (Industrie Canada), 137
Interventions de la commissaire
aéroports, 89
Agence canadienne d'inspection des aliments (à Shippagan), 58
Agence de développement économique du Canada, 99
bulletins météorologiques d'Environnement Canada, 86
Collège des officiers des Forces armées, 97
compétences linguistiques dans la fonction publique, 34-35
devant les tribunaux, 65
égalité d'accès aux services, 77-79
égalité d'accès aux textes réglementaires, 32
et ses rôles, 63-65
financement des conseils scolaires franco-ontariens, 108
formation des journalistes par la Défense nationale, 87
immigration et dualité linguistique, 120
Loi sur les contraventions, 52
Nav Canada, 101
North Simcoe Business Development Centre (NSBDC), 59-60
Plan d'action pour les langues officielles, 25-26
projet de loi sur l'éducation (Nunavut), 107
publicités gouvernementales, 84
radiodiffusion, 81-84

services de santé, 109-112
SOS Églises, Lakeshore (Ontario), 113-114
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSC), 98

Jaffer, Mobina, 119
Jeux d'hiver du Canada et bilinguisme, 116
Justice
et droits linguistiques des contrevenants, 26, 50-53
et *Loi sur les services en français*, 52

Langue de service
aéroports, 89-90
Financement agricole Canada, 134-135
Gouvernement en direct, 79-80
guichets uniques, 78-79, 79-80
plaintes, 68-69, 71
priorité suggérée par la commissaire, 26
Langue de travail
Agence des douanes et du revenu du Canada (au Québec), 138
dans la fonction publique, 45, 70, 93-95, 102
dualité linguistique et, 93
en milieu bilingue, 41, 57, 78-79
Financement agricole Canada, 134-135
groupes minoritaires, 9, 11-12, 79, 93-94
identité culturelle et, 93
Manitoba, 70, 71, 78
Nouveau-Brunswick, 12, 23, 41, 94
Ontario, 11-12
plaintes, 70-71
plaintes par province et territoire, 71
Voir aussi Fonction publique
Langue maternelle, 9-10
Lauriers de la PME 2003, liste des lauréats, 139

Leadership
administration fédérale, 39-42
comités des langues officielles, 32-34
gouvernement fédéral, 23, 24-29, 127
gouvernements provinciaux, 94-95
haute fonction publique, 39-42
Nouveau-Brunswick, 120-122
parlementaires, 30, 31
Prix Léon du Leadership, 40, 134-135
Literacy Partners of Quebec, 108
Loi canadienne sur la santé, respect de la dualité linguistique par les provinces, 111
Loi constitutionnelle de 1867, 32
Loi favorisant l'activité physique et le sport, 30-31
Loi relative aux cessions d'aéroports, 89
Loi sur l'emploi dans la fonction publique, 35
Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, 23, 117
Loi sur la radiodiffusion, 33, 80
Loi sur les contraventions, 52-53, 65
Loi sur les langues officielles
aéroports, 89
article 41, 22, 133
épanouissement des minorités de langue officielle, 71
équilibre linguistique dans les publicités gouvernementales, 84-85
et Nouveau-Brunswick, 120-121
évaluation de la mise en œuvre grâce aux plaintes, 67
modèle international, 123
modernisation de la gestion des ressources humaines, 23
Nav Canada, 100-101
Partie VII, 22, 32, 33, 69, 71
radiodiffusion et la, 81, 86
rôle de la commissaire, 30, 42, 64, 65
Loi sur les services en français, 52

Mahé c. Alberta, 106
Manitoba
communautés de langue française, 10
conseil fédéral, 41
équilibre linguistique et immigration, 118
langue de travail, 70, 71, 78
lieu d'infraction ayant mené à des plaintes, 68
plaintes, 70-71
répartition des plaintes selon la langue, 67
services en français, 78, 79
taux de bilinguisme, 10
Voir aussi Winnipeg
McLachlin, Beverley, 15
Ministère de la Justice
lacunes linguistiques en milieu minoritaire, 50-53
Loi sur les contraventions, 52-53
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
formation linguistique en ligne, 136
Modernisation de la gestion des ressources humaines
dotation impérative, 46
et dualité linguistique, 21, 23, 36, 131-132
et objectifs de la Loi, 23, 34-35
Moncton (Nouveau-Brunswick)
bilinguisme officiel, 120-122
exigences linguistiques à la Gendarmerie royale du Canada, 55-56
formation en *common law* en français, 109
Prix Montfort, 122, 137
Université de, 109
Mondialisation et bilinguisme, 17
Montréal, 10
Multilinguisme, 9, 13-14, 16-17
Nav Canada, 100-101
North Simcoe Business Development Centre (NSBDC), 59-60
Nouveau-Brunswick
Agence canadienne d'inspection des aliments, 58
bilinguisme de la Gendarmerie royale du Canada, 55-56
colloque sur la langue de travail, 23, 41, 94-95
conseil fédéral, 23, 41
droits linguistiques de la population, 120-121
langue de travail, 12, 23, 41, 94
leadership en matière de bilinguisme, 120-122
Loi sur les langues officielles, 120-121
plaintes, 71-72
trilinguisme officiel de la Ville de Richibouctou, 138
Voir aussi Moncton
Nouvelle-Écosse
communautés de langue française, 10
équilibre linguistique et immigration, 118
plaintes, 71-72
Voir aussi Halifax
Nunavut, projet de loi sur l'éducation, 107
Offres d'emploi, traduction des, 53-55
Ontario
Agence des douanes et du revenu du Canada, 96
communautés de langue française, 11-12
conseil fédéral, 41
droits linguistiques des contrevenants, 52-53
exigences linguistiques pour les contrôleurs aériens, 100
financement des conseils scolaires de langue fraçaise, 108
langue de travail, 12
lieu d'infraction ayant mené à des plaintes, 68

Loi sur les contraventions, 52-53
plaintes, 70-71
répartition des plaintes selon la langue, 67
SOS Églises, 113-114
Voir aussi Ottawa; Toronto
Ottawa
aéroport international Macdonald-Cartier, 73
bilinguisme officiel, 28, 115-116, 133
services bilingues, 115-116
Voir aussi Région de la capitale nationale
Ouest canadien
lieu d'infraction ayant mené à des plaintes, 68
plaintes relatives à la langue de travail, 70
répartition des plaintes selon la langue, 67

Participation équitable. *Voir* Équilibre linguistique
Patrimoine canadien
Génies des mots, 48, 137
guichets uniques et communautés fransaskoises, 77
langue de travail, 137
plaintes, 73
Prix Montfort, 122, 137
Pêches et Océans Canada, 56-57
Petite enfance, 26, 29
Plaintes
catégories, 68-71
contrôle aérien, 100
et rôle de la commissaire, 63-64
exigences linguistiques des postes, 68-69, 70-71, 98-99
exigences linguistiques par province et territoire, 71
institutions ayant fait l'objet de plus de 15 plaintes, 73
langue de service, 68-69
langue de service par province et territoire, 71
langue de travail, 68, 70
langue de travail par province et territoire, 71
par province et territoire, 71-72
participation équitable par province et territoire, 71-72
promotion de la langue officielle par province et territoire, 71
répartition selon la langue et la région, 67
répartition selon le lieu d'infraction, 68
Plan d'action pour les langues officielles
évaluation, 27-28
Fonds régional pour les partenariats, 41
interventions de la commissaire, 25-26
investissement pour des obligations juridiques, 53
leadership gouvernemental, 24, 127
mise en œuvre, 28-29
priorités de la commissaire, 25-26
recommandations de la commissaire, 21, 29, 34, 131, 133
recommandations du *Rapport annuel 2001–2002*, 21-23
Postes désignés bilingues, 57
Presse de langue officielle minoritaire, étude sur l'utilisation par les institutions fédérales, 66
Prix d'excellence du Chef de la fonction publique, 40
Prix Léon du Leadership, 40, 134-135
Prix Montfort, 122, 137
Programme des langues officielles, 27-28, 33
Programme des langues officielles en enseignement (PLOE), 106
Projet de loi sur la citoyenneté (C-18), 119-120
Projet de loi sur la modernisation de la fonction publique (C-25), 35
Publicité gouvernementale bilingue, 84-85

Québec
Agence des douanes et du revenu du Canada, 96, 138
alphabétisation des anglophones, 108

bilinguisme, 10
conseil fédéral, 41
exigences linguistiques pour les contrôleurs aériens, 100
immigration, 10, 12
plaintes, 68, 70-71
publicité bilingue des sociétés d'aide au développement des communautés, 85
répartition des plaintes selon la langue, 67
représentation anglophone dans la fonction publique, 100
services de santé en anglais, 111, 112
services en anglais à l'Agence de développement économique du Canada, 99

Radiodiffusion, 80-81, 86
Rapport annuel 2001–2002, 45
Recensement de 2001, 9
Recommandations de la commissaire
article 41 de la Loi, 22, 133
bilinguisme dans le transport aérien, 33, 89-90
bilinguisme des diplômés du secondaire, 107, 132
bilinguisme officiel de la Ville d'Ottawa, 115-116, 133
Commission de la fonction publique, 42-46
coopération intergouvernementale, 131
dépôt de rapports sur les progrès, 132
dotation impérative, 43, 44, 132
dualité linguistique et modernisation de la gestion des ressources humaines, 23, 35-36, 131-132
enseignement dans la langue de la minorité, 108
évaluation des plans d'action, 131
Forces armées canadiennes, 97
Groupe de référence ministériel sur les langues officielles, 22, 133
liste, 131-133
plan d'action du gouvernement, 21, 29, 34, 131, 133
priorités stratégiques du greffier du Conseil privé, 22
projet de loi sur la citoyenneté (C-18), 119-120
promotion du bilinguisme, 131
publicité gouvernementale, 84-85
radiodiffusion, 81
ressources pour le SCT, 22-23
services de santé, 112, 133
statut du Groupe de référence ministériel, 22, 133
suivis, 42-44
Regina. *Voir* Prix Léon du Leadership
Région de la capitale nationale
lieu d'infraction ayant mené à des plaintes, 68
plaintes, 70-71
répartition des plaintes selon la langue, 67
Voir aussi Ottawa
Réseau de guichets uniques, étude sur le, 66
Réseau des centres d'accès en personne, 78
Réseau des centres de services aux entreprises du Canada (CSEC), 78
Réseau des Sports, 33
Ryan, John, 40, 134-135

Santé Canada
plaintes, 68, 73
services de santé au sein des communautés minoritaires de langue officielle, 111, 112, 133
Saskatchewan
Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), 77
bilinguisme, 10
communautés de langue française, 10
équilibre linguistique et immigration, 118
plaintes, 68, 70-71
répartition des plaintes selon la langue, 67
services aux communautés francophones, 77
Secrétaire d'État au Sport amateur, 49

Secrétariat du Conseil du Trésor
bilinguisme de la haute fonction publique, 45-46, 132
étude sur l'attitude des fonctionnaires face à la langue de travail, 93-94
politiques linguistiques, 45-46, 84-85
qualité des services dans les deux langues officielles, 80
qualité linguistique des sites Internet, 48
recommandation relative à la dotation impérative, 43, 44, 132
recommandation relative à la modernisation de la gestion des ressources humaines, 23, 35-36, 131-132
recommandation relative aux ressources, 22-23
recommandations relatives au bilinguisme dans le transport aérien, 33, 89-90
Sénat, comité des langues officielles, 30, 33-34
Service Canada
Réseau des centres d'accès en personne, 78
services en français au Manitoba, 78
Service correctionnel du Canada, objet de plus de 15 plaintes, 73
Services au public
guichets uniques, 78-79
Internet, 79-80
Voir aussi Langue de service
Services de santé, 26, 29, 65, 109-113, 133
Simon Fraser University (Colombie-Britannique), baccalauréat en développement communautaire et administration publique (en français), 139
Société canadienne des postes
objet de plaintes, 68
objet de plus de 15 plaintes, 73
Société canadienne hypothèques et de logement (SCHL), exigences linguistiques, 136
Société Radio-Canada (SRC), 33
Société Santé en français, 110
Sondage Environics/CRIC (2002), 14-15
Sous-titrage dans les deux langues officielles, 83
Sport Canada, 49, 116
Sports, 33, 65
SRC (Société Radio-Canada), 33
Symposium sur les industries de la langue, 47
Système sportif canadien, les langues officielles et le, 30-31, 66

Temple c. Via Rail, 65
Terre-Neuve-et-Labrador
conseil fédéral, 41
plaintes, 71-72
promotion du français, 41
Territoires, 50-51
Voir aussi chacun des territoires
Territoires du Nord-Ouest, 33
Textes réglementaires bilingues, 32
Thibodeau c. Air Canada, 65
Toronto (Ontario)
aéroport international, 89
communauté de langue française, 11
Transport aérien, 33, 87, 100
Voir aussi Air Canada; Nav Canada
Transports Canada, 33, 87, 88
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSC)
exigences linguistiques, 98
objet de plaintes, 68
objet de plus de 15 plaintes, 73
télévision bilingue dans les lieux d'hébergement autorisés, 86
Tremblay et al. et la Corporation de la Ville de Lakeshore, 65

Vancouver (Colombie-Britannique), aéroport international, 89

Winnipeg (Manitoba), 89, 113

Yukon, plaintes, 71-72

Office of the Commissioner of Official Languages
Commissariat aux langues officielles

LIST OF RECOMMENDATIONS

Annual Report 2002-2003 of the Commissioner of Official Languages

---

Recommendation 1

The Commissioner recommends that the federal ministers responsible:

- establish an evaluation framework to assess the measures taken pursuant to the action plan as well as the results obtained;
- establish a framework for intergovernmental cooperation to encourage and facilitate federal cooperation with the provinces and territories regarding official languages;
- design a strategy for ongoing consultation and dialogue with official language majority communities to include them in efforts to enhance linguistic duality, especially as regards the promotion of bilingualism among Canadians.

Recommendation 2

The Commissioner recommends that the House of Commons and Senate committees on official languages:

- continue to closely monitor the actions taken regarding the *Action Plan for Official Languages* and annually convene the key individuals responsible for its implementation in order that they may report on measures taken and the results obtained.

Recommendation 3

With regard to the modernization of human resources management, the Commissioner reiterates and expands her 2001-2002 recommendation that the President of the Treasury Board:

- establish a plan to fully integrate linguistic duality into the activities and culture of the federal Public Service
  - by completing the revision of official languages policies and regulations in order to emphasize principles and values rather than rules;
  - by establishing an implementation schedule that takes into account the timeline proposed by the Commissioner for progressively eliminating non-imperative staffing;
  - by setting up a program to sensitize and mobilize public servants with respect to their rights and responsibilities in putting linguistic duality into practice;
  - by strengthening public service leadership regarding linguistic duality while taking into account performance and ensuring that, upon their appointment, individuals named to senior positions are aware of the value of linguistic duality;
  - by entrusting language training to the new Canada School of Public Service.

Recommendation 4

The Commissioner reiterates the recommendations of her 2002 study of the senior Public Service.

She recommends that the Clerk of the Privy Council:

- require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system.

She recommends that the President of Treasury Board and the President of the Public Service Commission ensure that:

- imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service and that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception.

Recommendation 5

The Commissioner recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- encourage each provincial minister of education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter;
- table an annual report on progress achieved nationally before the parliamentary committees on official languages.

Recommendation 6

The Commissioner recommends that the Minister of Health:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

Recommendation 7

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Official Languages:

- examine and take all measures available to him so that the Capital of Canada will be declared officially bilingual.

The Commissioner reiterates the following two recommendations from her 2001-2002 Annual Report which were not implemented:

Recommendation 8

The Commissioner recommends that the Prime Minister:

- give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the Action Plan for Official Languages.

Recommendation 9

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Official Languages Act* and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

OCOL Leon Leadership Award

In 2002, the Commissioner introduced the OCOL Leon Leadership Award to honour the head of a federal institution who has distinguished himself or herself through leadership in promoting linguistic duality and implementing the Official Languages Program in his or her institution.

2002–2003 Leon Leadership Award

Farm Credit Canada

For 2002-2003, the Commissioner of Official Languages is honouring the head of a small government agency in Regina, Saskatchewan. The 2002-2003 Leon Leadership Award goes to **John Ryan, President and CEO of Farm Credit Canada** (FCC). With this award, the Commissioner pays tribute to Mr. Ryan, who has demonstrated extraordinary leadership in his efforts to integrate official languages into the culture and daily activities of his organization, going well beyond the basic requirements of the Official Languages Program.

For FCC, offering service in both official languages is more than a requirement; it's a matter of respect and good business practice. To ensure exceptional service in both official languages, FCC periodically conducts follow-up calls and on-site audits to designated bilingual offices in order to check whether they actively provide bilingual service as required (including displays, publications and voice messages) and comply with their official language obligations.

Bilingualism is part of the way of life at FCC. French is spoken regularly at meetings, in the corridors, during teleconferences and at lunchtime, not only at the Loan Administration Centre in Moncton but also at the Risk Management Centre in Kanata and corporate headquarters in Regina. Throughout the country, Francophones, Francophiles and employees taking language training regularly speak French. Employees are actively encouraged to speak their preferred language.

FCC's senior management team also believes that management support is essential to the success of any initiative. To foster a workplace that is conducive to the use of both official languages, the senior management team has designated senior positions bilingual, regardless of the fact that all senior managers work in Regina, a region not designated bilingual for language of work. Consequently, senior managers are bilingual or soon will be. In addition, FCC has introduced "French Fridays" throughout the country. On Friday, a word or expression is e-mailed to all employees, who are encouraged to speak French. Employees taking language training thus have a golden opportunity to enhance their learning experience.

In its efforts to enhance the vitality of official language minority communities, FCC's corporate office actively promotes Francophone community events to its employees and encourages them to participate in various activities. Furthermore, the organization sponsors many projects in official language minority communities and has established a national committee with an employee from each region to ensure liaison with minority language groups. The committee identifies potential partnerships, sponsorships and in-kind contributions which could benefit minority communities.

The Commissioner congratulates Mr. Ryan and the FCC for their exemplary leadership in promoting linguistic duality to the public and within the organization.

LISTE DE RECOMMANDATIONS

Rapport annuel 2002-2003 de la Commissaire aux langues officielles

---

Recommandation 1

La commissaire recommande aux ministres fédéraux responsables :

- d'établir un cadre de reddition de comptes pour évaluer les mesures prises en vertu du plan d'action ainsi que les résultats atteints;
- de mettre en place un cadre de coopération intergouvernementale pour inciter et faciliter la collaboration du gouvernement fédéral avec les provinces et les territoires en matière de langues officielles;
- de concevoir une stratégie de consultation et de dialogue continu avec les majorités linguistiques pour qu'elles soient parties prenantes aux efforts de développement en matière de dualité linguistique, notamment pour ce qui est de favoriser le bilinguisme au sein de la population canadienne.

Recommandation 2

La commissaire recommande aux comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat :

- de continuer à exercer une vigie étroite et de convoquer annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles afin qu'ils fassent rapport sur les mesures prises et les résultats atteints.

Recommandation 3

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, la commissaire réitère et bonifie sa recommandation de 2001-2002 à la présidente du Conseil du Trésor, soit :

- de se doter d'un plan de travail pour intégrer complètement la dualité linguistique aux activités et à la culture de la fonction publique fédérale,
  - en complétant la révision des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles pour mettre l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que sur les règles;
  - en établissant un échéancier qui tient compte des délais proposés par la commissaire pour éliminer progressivement la dotation non impérative;
  - en mettant sur pied un programme visant à sensibiliser et mobiliser les fonctionnaires à l'égard de leurs droits et responsabilités pour ce qui est de concrétiser la dualité linguistique;
  - en renforçant, au sein de la fonction publique, le leadership à l'égard de la dualité linguistique tout en tenant compte du rendement et en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs à cette valeur lors de l'embauche;
  - en confiant la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada.

Recommandation 4

La commissaire réitère les recommandations comprises dans son étude de 2002 sur la haute fonction publique.

Elle recommande au greffier du Conseil privé :

- d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et de mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle.

Elle recommande à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique de s'assurer que :

- la dotation impérative est normalement exigée pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et que la nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.

Recommandation 5

La commissaire recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- d'inciter chaque ministre de l'éducation des provinces à produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte;
- de déposer un rapport annuel sur les progrès accomplis à l'échelle nationale devant les comités parlementaires des langues officielles.

Recommandation 6

La commissaire recommande à la ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue.

Recommandation 7

La commissaire recommande au ministre responsable des langues officielles :

- d'examiner et de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale de notre pays soit déclarée officiellement bilingue.

La commissaire réitère les deux recommandations suivantes non mises en œuvre de son *Rapport annuel 2001-2002* :

Recommandation 8

La commissaire recommande au premier ministre :

- d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles.

Recommandation 9

La commissaire recommande au gouvernement :

- de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

Prix Léon du Leadership du Commissariat aux langues officielles

La commissaire a institué, en 2002, le Prix Léon du Leadership du Commissariat aux langues officielles pour honorer un dirigeant ou une dirigeante d'une institution fédérale qui s'est démarqué(e) par son leadership au chapitre de la promotion de la dualité linguistique et de la mise en œuvre du Programme des langues officielles au sein de son institution.

Prix Léon du Leadership de 2002-2003

Financement agricole Canada

Pour 2002-2003, la commissaire aux langues officielles rend hommage au dirigeant d'un petit organisme gouvernemental dont le siège social est situé à Regina, en Saskatchewan. Le Prix Léon du Leadership de 2002-2003 est décerné à **M. John Ryan, président-directeur général de Financement agricole Canada**. La commissaire souligne ainsi le leadership extraordinaire dont a fait preuve M. Ryan dans ses efforts pour intégrer les langues officielles dans la culture et les activités quotidiennes de son organisation, surpassant même de beaucoup les exigences de base du Programme des langues officielles.

Pour Financement agricole Canada (FAC), offrir le service dans les deux langues officielles est plus qu'une obligation, c'est une question de respect et de bonnes pratiques d'affaires. Dans le but d'assurer un service exceptionnel dans les deux langues officielles, FAC effectue périodiquement des suivis téléphoniques et des visites aux bureaux désignés bilingues afin de vérifier le respect de l'offre active de service bilingue (y compris l'affichage, les publications et les messageries vocales) et des obligations en matière de langues officielles.

À FAC, le bilinguisme fait partie du mode de vie. En effet, on y parle français couramment dans les réunions, les corridors, au cours des téléconférences et à l'heure du dîner, et ce, tant au Centre d'administration des prêts de Moncton qu'au Centre de gestion du risque de Kanata ou au siège social de Regina. Partout au pays, les francophones, les francophiles et les employés en formation linguistique parlent français régulièrement. On encourage activement les employés à s'adresser dans la langue de leur choix.

L'équipe de gestion de FAC est également d'avis qu'un appui de la gestion est essentiel pour le succès de toute initiative. Afin de créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, l'équipe de la haute direction a désigné tous les postes supérieurs bilingues, même si les gestionnaires principaux travaillent à Regina, une région qui n'est pas désignée bilingue pour la langue de travail. Par conséquent, les gestionnaires supérieurs sont bilingues ou le deviendront sous peu. FAC a aussi lancé les « vendredis français » à travers le pays. Le vendredi, on envoie par courriel un mot ou une expression à tous les employés et on les encourage à parler français. Les employés en formation linguistique ont ainsi une occasion en or de parfaire leur apprentissage de la langue.

Dans ses efforts pour rehausser la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, FAC fait activement la promotion des événements communautaires francophones auprès de ses employés et encourage ces derniers à participer aux diverses activités. En outre, l'organisation commandite de nombreux projets dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire et a établi un comité national comprenant un employé de chacune des régions qui assure la liaison avec les groupes linguistiques en situation minoritaire. Ce comité détermine les partenariats potentiels et les commandites, soit en espèces ou en contributions, qui pourraient profiter aux communautés en situation minoritaire.

La commissaire félicite M. Ryan et FAC pour leur leadership exemplaire au chapitre de la promotion de la dualité linguistique auprès du public et au sein de l'organisation.